

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR DESA KAHUKU KECAMATAN LIKUPANG TIMUR
KABUPATEN MINAHASA UTARA**

MELINDA LALOLORANG

ARIE JUNUS RORONG

NOVIE PALAR

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kahuku, Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada masyarakat, bahwa dalam proses pengurusan pelayanan administrasi dibutuhkan waktu yang cukup lama karena keterbatasan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan. Teknik Analisis data menggunakan teknik analisis data Regresi Linear Sederhana. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari variabel yang diteliti dan melalui perhitungan yang menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 26, maka nilai signifikansi adalah sebesar $0.000 < 0.05$, dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dan Berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar $11.478 > t_{tabel}$ 2.25807 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

The purpose of this study was to determine how much influence the quality of public services has on community satisfaction at the Kahuku Village Office, Likupang Timur District, North Minahasa Regency. This research is a descriptive study with a quantitative approach. Based on preliminary observations made by researchers in the community, that in the process of administering administrative services it takes quite a long time because of limited facilities and infrastructure in the service process. Based on the research results obtained from the variables studied and through calculations using the SPSS version 26 computer program, the significance value is $0.000 < 0.05$, From this statement, it is concluded that there is an influence of the variable quality of public services (X) on the variable of public satisfaction (Y) and based on the tcount value of $11.478 > t$ table 2.25807, it can be concluded that the variable quality of public services (X) affects the variable of public satisfaction (Y).

Keywords: Quality, Public Service, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat baik dalam pelayanan yang berbentuk jasa, barang, serta pelayanan administratif. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada masyarakat, bahwa dalam proses pengurusan pelayanan administrasi dibutuhkan waktu yang cukup lama karena keterbatasan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan.

Sarana dan prasarana dalam hal ini mencakup alat komputerisasi yang masih kurang dan penataan ruang kantor desa yang tidak ditata sesuai dengan alur pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal penting yang menunjang dalam pelayanan publik, sarana dan prasarana yang kurang memadai di kantor desa ini menjadi masalah yang cukup penting yang harus diperhatikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar

pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kahuku, Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara (Taufiqurokhman, 2018).

Menurut Taufiqurokhman (2018) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep Kepuasan Masyarakat

Menurut Day dalam Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respons konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian / diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Daga, 2017).

Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Zeithaml et al, Kualitas Pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan Petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan.
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- Kemudahan dalam proses pelayanan.
- Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan.
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. (Hardiyansyah, 2018)

METODE PENELITIAN

Desain penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan yang menjadi subjek penelitian adalah masyarakat yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik di Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (x) dan variabel terikat (y) dimana variabel bebas dalam

penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik sehingga yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur berjumlah 423 masyarakat dan pada pengambilan sampel peneliti tidak mengambil seluruh sampel populasi tetapi peneliti melakukan penarikan sampel dengan menggunakan teknik penarikan sampel *random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana (*simple random sampling*) dengan menerapkan rumus slovin dalam menentukan jumlah sampel dan sampel yang didapatkan adalah 206 sampel. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner yang sudah divalidasi oleh Anisa Siti (2018) mengenai Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Helvetia Medan.

Dalam penelitian ini cara pengumpulan data dimulai dengan observasi awal, pengambilan data sekunder di Kantor Desa, kemudian dilakukannya wawancara kepada masyarakat desa yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik di Kantor Desa Kahuku dengan menggunakan kuisisioner penelitian. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Sederhana melalui program SPSS untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya yaitu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik untuk analisis regresi linear sederhana melalui perhitungan yang menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 26, dengan hasil nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap variabel

kepuasan masyarakat (Y) dan Berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar $11.478 > t_{tabel}$ 2.25807 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). sehingga dapat diketahui bahwa variabel independent (X) berpengaruh terhadap Variabel dependent (Y). Hal ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra, D (2015), dengan hasil adanya pengaruh antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Pentingnya peningkatan kualitas dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat, karena rendahnya kualitas dalam pemberian pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari variabel yang diteliti dan melalui perhitungan yang menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 26, maka nilai signifikansi adalah sebesar $0.000 < 0.05$, dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dan Berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar $11.478 > t_{tabel}$ 2.25807 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Saran

1. Bagi Pemerintah Desa Kahuku : Penting adanya renovasi untuk gedung kantor yang sudah terlihat tua dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, karena hal tersebut dapat memberi kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan.

2. Bagi Masyarakat Desa Kahuku : penting adanya partisipasi dari masyarakat dalam memberi aspirasi berupa saran, dan masukan serta kritikan kepada pemerintah desa terhadap permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan untuk kemajuan pelayanan publik di kantor desa kahuku yang lebih baik.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya : Disarankan agar peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan variabel yang lebih luas dan belum diteliti maka akan ditemui hal-hal baru dalam menambah wawasan dan pengetahuan. Sehingga adanya perkembangan dari penelitian terdahulu ke penelitian dimasa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, S. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia Medan. *Kuesioner Penelitian* .
- Ayu, A. (2014). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kebidanan dan Kesehatan Reproduksi*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Daga, R. (2018). *Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Rci.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indriani, D. R. (2017). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*.
- Kowimbin, Y. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Suatu Studi Di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Development Research Of Management*, 265-289.
- Prabowo, R. G. (2015). Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Manajemen*, 75-92.
- Putra, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 2118-2122.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Sasauw, A. R. (2019). Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Di Kantor Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Satispi, T. d. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press.
- Sinaga, J. O. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akutansi, Ekonomi, dan Manajemen*, 7-14.
- Tamara, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 3523-3532.
- Taufiqurokhman , Satispi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press.

Sumber lain :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara. 2004 : Jenis-Jenis Pelayanan Publik.

Ombudsman RI. 2017. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Publik Indonesia.(Online)(<https://www.ombudsman.go.id>)

Ombudsman RI. 2020.Hasil Penilaian Standar Pelayanan Publik Minahasa Utara.

(Online)(<https://www.ombudsman.go.id>)

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2020. Pengertian Kualitas dan Kepuasan.(Online)(<https://kbbi.web.id/aktif>)