

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR DESA KANONANG LIMA KECAMATAN
KAWANGKOAN BARAT KABUPATEN MINAHASA**

**RASILIA W. RAWIS
JOORIE RURU
HELLY KOLON DAM**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa kanonang lima kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian asosiatif yang berlandaskan pada filsafat positivism. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik accidental sampling dari penelitian di desa kanonang lima kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa sebanyak 38 orang. Uji validitas instrument menggunakan *korelasi bivariate pearson* sedangkan uji reabilitasnya menggunakan *Cronbach Alph*. Dengan hasil pengujian seiruh item pertanyaan dinyatakan valid dan memiliki tingkat reabilitas yang tinggi. Teknik analisis untuk uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas dengan variabel terkait dan analisis korelasi sederhana mengukur kekuatan hubungan 2 variabel tersebut serta uji t (uji hipotesis) untuk menguji pengaruh signifikan antara variabel bebas dan variabel terkait dengan bantuan software SPSS. Berdasarkan analisis koefisien korelasi ($r = 0,614$) yang berarti korelasi kedua variabel tersebut positif dan signifikan. Analisis regresi sederhana diperoleh $\hat{Y} = 7,069 + 0,123$ yang berarti hubungan antara kedua variabel adalah positif. Berdasarkan hasil pengujian signifikansi diperoleh F hitung = 4,669 dengan F tabel 2,028 pada taraf signifikansi 0,05. Dari data tersebut diperoleh F hitung lebih besar dari F tabel dimana $F_{hitung} 4,669 > 2,028$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

Abstract

This study aims to determine the effect of public service quality on community satisfaction at the Kanonang Lima Village Office, West Kawangkoan District, Minahasa Regency. The research method used by the author is an associative research method based on the philosophy of positivism. The sampling technique used was accidental sampling technique from the research in Kanonang Lima Village, West Kawangkoan District, Minahasa Regency as many as 38 people. The instrument validity test used bivariate Pearson correlation while the reliability test used Cronbach Alph. With the test results, all of the question items are declared valid and have a high level of reliability. The analysis technique for hypothesis testing used is simple regression analysis to calculate the magnitude of the influence of independent variables with related variables and simple correlation analysis measures the strength of the relationship between the two variables and t test (hypothesis test) to test the significant effect between independent variables and related variables with the help of software. SPSS. Based on the analysis of the correlation coefficient ($r = 0.614$), which means the correlation of the two variables is positive and significant. Simple regression analysis obtained $= 7.069 + 0.123$ which means the relationship between the two variables is positive. Based on the results of the significance test, F count = 4.669 with F table 2.028 at a significance level of 0.05. From these data obtained F count is greater than F table where $F_{count} 4.669 > 2.028$.

Keywords: Public Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan public merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaan ketantuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public, aparat pemerintah menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai penguatan lainnya. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan public adalah kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 25 februari tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat disini merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan public

oleh aparat pemerintah kepada seluruh rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kristis, birokrasi public dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan public. Dari yang suka mengatur dan memerintah, beubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kakuasaan, berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Upaya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi utama dari lembaga pemerintah dan ouput sebagai hasil yang didapat. Layak atau tidak suatu lembaga pemerintah dapat dilihat dari kualitas yang diberikan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang sama dengan apa yang diharapkan. Seperti pelanggan yang mengharapkan pelayanan tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas. Jadi, pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya, yaitu mengharapkan pelayanan yang cepat, bersahabat, dan mudah tanpa prosedur yang berbelit-belit. Terciptanya kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat aparat pemerintah harus berperan aktif dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan. Agar apa yang menjadi keperluan dan kepentingan

masyarakat dapat mereka dapatkan dengan cepat.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah umum (public servies) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama pelayanan public, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literature yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama.

Kepuasan pelanggan bergeser kearah birokrasi pemerintahan dalm rangka pelayan public, karena peningkatan kualitas pelayanan public dalam bentuk pelayan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan public sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat.

Pelayanan public yang dilakukan birokrasi bukan pelanggan (customer) tetapi melayani warga Negara.

Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas public, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan public semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan public merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public.

Pelayanan yang perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar dalah pelayanan yanag diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan kelurahan/desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan kartu keluarga, akte kelahiran, surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat tanah, surat kematian, dan masih banyak lagi.

Salah satu lembaga penyelenggaraan pelayanan public yang langsung berhadapan dengan masyarakat adalah kantor desa kanonang lima kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa. Sebagai sebuah lembaga pelayanan public, aparatur pemerintah menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan public atau masyarakat. Sebagai profesi pelayanan public berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efesiensi, integritas, netralitas, dan keadilan

bagi semua penerima pelayanan.

Salah satu kantor desa tepatnya di desa kanonang lima, kecamatan kawangkoan barat, kabupaten minahasa, di kantor desa tersebut juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, berbagai jenis pelayanan diberikan di kantor tersebut. Adapun contoh pelayanan public adalah pelayanan administrasi.

Pertama, yaitu pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh kecamatan, seperti:

1. Pengurusan KTP
2. Surat tanah
3. Kartu keluarga
4. Akte kelahiran

Kedua, yaitu pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh kecamatan, seperti:

1. Pengurusan surat keterangan kematian
2. Pembuatan SKTM
3. Pembuatan surat keterangan kelahiran dan lain-lain.

Surat keterangan tidak mampu (SKTM) adalah surat pernyataan tidak mampu yang dikeluarkan oleh kelurahan/desa. Biasanya digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan keringanan biaya kesehatan maupun biaya pendidikan. Dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengeti bahwasanya warga atau penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu.

Kantor desa kanonang lima merupakan salah satu kantor desa yang selalu di kunjungi oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam pembuatan surat-surat tersebut. Dalam pembuatan tersebut seringkali ada permasalahan seperti lambatnya pelayanan terutama dalam hal pembuatan KTP. Kurangnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban perangkat desa yang

mengakibatkan tidak disiplinya perangkat desa dalam bekerja seperti masuk tidak tepat waktu yang menyebabkan masyarakat terkadang harus menunggu ketika ingin mendapatkan pelayanan public.

Seorang aparatur pemerintah yang bertanggung jawab untuk selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat, dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamaban, malas atau lain sebagainya yang membuat masyarakat merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Semangat kerja aparatur pemerintah diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian seorang aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat mampu memberikan pelayanan yang lebih tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya juga kualitas pelayanan yang diberikan rendah, masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, sedangkan semangat kerja aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kantor desa kanonang lima kecamatan kawangkoan barat merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor desa kanonang lima kecamatan kawangkoan barat ini sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal dalam melayani masyarakat.

Pemerintah kantor desa kanonang

lima sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kantor desa untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Sebagaimana yang sudah di jelaskan di atas, jadi terdapat pengaruh kualitas pelayanan public di kantor desa kanonang lima kecamatan kawangkoan barat kabupaten minahasa. Dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka kantor desa kanonang lima harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa akan puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspetasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan dibawah ekspetasinya.

KERANGKA TEORI

PENELITIAN TERDAHULU

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan yaitu:

Penelitian sebelumnya oleh Melinda Lalolorang, Arie Junus Rorong, Novie Palar, dengan judul pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa kahuku kecamatan likupang timur kabupaten minahasa utara. Dalam penelitian ini dibutuhkan sarana dan prasarana dalam hal ini mencakup alat komputerisasi yang masi 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 public, sarana dan prasaran 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 public terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa kahuku, kecamatan likupang timur kabupaten

minahasa utara.

Penelitian selanjutnya oleh Tissy J.P. Supit, John R.E. Tampi, Very Londa 2015 dengan judul pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di perusahaan daerah air minum kota tomohon. Dalam penelitian ini kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di perusahaan daerah air minum kota tomohon, melalui dimensi: dimensi kuantitas, dimensi kualitatif, dimensi waktu, dimensi biaya, dan dimensi tempat dan ruang, yang terdiri dari masing-masing variabel memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan di PDAM kota tomohon. Secara simultan atau bersama-sama, dimensi kinerja pegawai yang terdiri dari kuantitatif, kualitas, waktu, biaya dan tempat dan ruang memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kualitas pelayanan di perusahaan air minum kota tomohon.

Penelitian selanjutnya dituangkan dalam karya ilmiah Meldy Lumantow, 2017 dengan judul “Pengaruh Budaya Mapalus Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan di Desa Tombasian Atas Kecamatan Kawangkoan Barat”, menyebutkan bahwa kerja sama, tolong-menolong dan kepentingan umum merupakan beberapa faktor yang sangat mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Dimana hasil dari penelitian dijelaskan bahwa pengaruh budaya mapalus terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan memiliki besaran pengaruh yang kuat, oleh karena itu semakin sering masyarakat mengimplementasikan budaya mapalus maka partisipasi masyarakat dalam pembangunan akan mengalami peningkatan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan

tang telah diberikan terhadap masyarakat.

Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Chandra (2016:115) menyatakan bahwa kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Yamit (2010) membicarakan kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, Karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya.

Kotler,dkk dalam Suryati,(2015:23) Kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dalam sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011) kata kepuasan berasal dari bahasa latin “satis” yang berate cukup baik, memadai, dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Masyarakat merupakan pelanggan yang utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang baik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memebrikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut.

Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Chandra (2016:115) menyatakan bahwa kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan.

Selanjutnya Wilke dalam Fandy Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pelanggan konsumsi suatu produk jasa. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkannya tercapai. Masyarakat yang secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa yang dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Kualitas Pelayanan

Dalam dunia bisnis, bukan hanya produk/jasa yang di perhatikan. Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga, konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut kemulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Yaves *et al.* 2004 dalam Sumarto, 2007). Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang jauh lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Asye, 2007:53).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Harentama Fardhani (2017) Factor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan public adalah sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan

Mutu pelayanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai memang menjadi tumpuan di dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kedisiplinan yang baik dalam bekerja, adanya tanggungjawab dalam menjalankan tugas.

2. Prosedur pelayanan

Hal ini menyangkut tentang tata cara atau prosedur yang di jalankan oleh suatu instansi pemerintah atau perusahaan. Selain itu juga menyangkut tentang fasilitas pendukung di dalam memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian asosiatif yang diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif, menurut sugiono metode asosiatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih.

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (sugiono 2011:61). Didalamnya terdapat sasaran yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu, masyarakat Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa yang berumur 17 tahun ke atas yang

jumlahnya adalah 60 orang mengingat akan keterbatasan waktu dan kondisi yang tidak mendukung di masa pandemic maka pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan tidak mengambil keseluruhan populasi, maka peneliti melakukan penarikan sampel dengan menggunakan teknik penarikan sampel secara acak sederhana (*simple random sampling*) dengan menerapkan rumus *Slovin* dalam menentukan jumlah sampel, dan sampel yang akan digunakan adalah 38 orang.

Dalam penelitian ini cara pengumpulan data dimulai dengan observasi awal yaitu pengambilan data sekunder di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat. Kemudian dilakukannya pengisian kuesioner penelitian oleh masyarakat. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Sederhana melalui program SPSS untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari suatu variabel lainnya yaitu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian, maka hipotesis yang dikemukakan dapat diterima yaitu kualitas pelayanan public berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. Kemudian berdasarkan hasil analisis menggunakan korelasi *pearson* untuk mengukur keeratan antara kedua variabel tersebut. Besar nilai korelasinya adalah sebesar 0,614 (korelasinya positif) dengan nilai signifikansi 0,00 yang berarti kedua variabel ini cukup kuat dan signifikansi dari angka sig.(2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$. Adanya kualitas pelayanan public akan membuat kepuasan masyarakat lebih baik.

Pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa, sebagai berikut:

a. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada taraf signifikansi 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terkait.

b. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada taraf signifikansi 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terkait.

Berdasarkan hasil analisisregresi linier sederhana, terlihat hasil F_{hitung} 21,797 dengan signifikansi 0,00 kurang dari 0,05 ($0,00 < 0,05$), maka model dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan masyarakat. Harga F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} yang di dapat dengan menggunakan rumus $df(n1) = k-1$ dan $df(n2) = n-k$, sehingga diperoleh hasil F_{tabel} sebesar 2,46 pada taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian menyatakan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21,797 > 2,46$), artinya terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linier dengan persamaan regresi. Dengan demikian terdapat hubungan yang berarti antara kedua variabel tersebut. Dari hasil pengujian koefisien variabel dapat diketahui hasil analisis regresi linier sederhana dengan persamaan $\hat{Y} = 7,069 + 0,123$. Kemudian digunakan uji t untuk menguji signifikansi koefisiensi regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar 4,669 sedangkan t tabel pada taraf $\alpha = 0,05$ dibagi 2 dibagi dengan $n - k - 1$, diperoleh t tabel sebesar 2,028. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,669 > 2,028$) dan signifikansi sebesar 0,00 ($0,00 < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari pengujian koefisiensi determinasi R square sebesar 0,37 atau 37,0% artinya bahwa kontribusi kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat sebesar 37,0% sedangkan sisanya merupakan kontribusi dari factor lain.

Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan public merupakan salah satu factor penentu kepuasan masyarakat, khususnya di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa.

Pelayanan public merupakan pemberian cara dari suatu organisasi untuk memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut. Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan pelayanan-pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hayat (2017:22), Pelayanan public menjadi suatu system yang dibangun didalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Berdasarkan pendapat diatas, jasa pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan public dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keluarga, serta pelayanan administrasi misalnya pelayanan pembuatan surat-surat.

Wilke dalam Fandy Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pelanggan konsumsi suatu produk jasa. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkan tercapai.

Masyarakat yang secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa yang dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang telah diberikan oleh instansi tersebut. Dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

Berdasarkan pembahasan dan sesuai hasil penelitian di atas, kualitas pelayanan public mempunyai pengaruh yang cukup tinggi dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa yang dinilai dari tingkat kualitas pelayanan public mulai dari berwujud, kehandalan, respon, jaminan, serta empati, semuanya itu diperlukan guna menunjang proses kepuasan masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan.

1. Kualitas pelayanan public berdasarkan indikator yang digunakan berada pada kategori baik.
2. Kepuasan masyarakat berdasarkan indikator yang digunakan berada pada kategori tinggi.
3. Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan besaran pengaruh 37.0%. Artinya bahwa kepuasan masyarakat sebesar 37% di pengaruhi oleh kualitas pelayanan public.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada kantor desa kanonang lima sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan public perlu ditingkatkan antara lain dengan meningkatkan kualitas SDM aparat desa, meningkatkan ketersediaan sarana dan fasilitas pelayanan, meningkatkan motivasi kerja aparat dengan pemberian insentif yang lebih memadai.
2. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan public maka pemerintah kabupaten hendaknya mengalokasikan anggaran yang memadai ke pemerintah desa melalui anggaran dana desa.
3. Kualitas pelayanan agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta, Andi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Kasmayuda, F; Lengkong F.D.J; *pengaruh implementasi kebijakan netralitas PNS terhadap kualitas pelayanan public di dinas tenaga kerja kota manado. Jurnal Adiministrasi Publik*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016.

Marketing Managemen, 15th Edition,
Pearson Education,Inc.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran* Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.

Kurniawan dalam Mulyadi dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Lalolorang , M; Rorong, A. A; Palar, N. *pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa kahuku kecamatan likupang timur kabupaten minahasa utara. Jurnal Administrasi Publik*.

Lumantow, M. 2017. *Pengaruh Budaya Mapalus Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan di Desa Tombasian Atas Kecamatan Kawangkoan Barat*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.

Lu Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Rompas, W. Y; (2014). *Beberapa factor yang mempengaruhi kinerja birokrasi pelayanan public. Jurnal Administrasi public*.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supit T. J. P; Tampi, J. R. E; Londa, V 2015 *pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di perusahaan daerah air minum kota tomohon. Jurnal Administrasi Publik*

Zulian, Yamit, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.

Undang – undang :

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

