

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH

Natalia Amba¹⁾, Saul Ronald Jacob Saleky²⁾, Olivia Laura Sahertian³⁾

^{1,2,3)}Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ambon

²⁾saulsaleky@gmail.com

ABSTRACT

The quality of public services is all forms of activity carried out by the government in order to meet the expectations of the community. Community satisfaction is the community's response to the evaluation of the perceived discrepancy between expectations and the results obtained. Many factors result in community satisfaction not being met, one of which is the service provided is not of good quality such as employees not treating the community well, available infrastructure is inadequate, there is no certainty of time and cost in the service process, still discriminating between communities in providing services, and employees are unethical polite and friendly in providing services. This study aims to examine and analyze the effect of public service quality on community satisfaction at the Salahutu District, Central Maluku Regency. 64 respondents were taken as a sample with the requirements of having used the services of the Suli Village Office more than twice and being at least 17 years old. Sampling using purposive sampling technique. The data analysis method used is quantitative analysis, namely validity and reliability tests, classical assumption tests, simple regression analysis, t tests and coefficient determinant tests. Based on the results of the t test and determination coefficient value. it shows that the quality of public services has a positive and significant effect on community satisfaction. From the findings of this study, it shows that the Suli Village Office must continue to improve the quality of public services, this is done in order to maximize community satisfaction because the quality of public services affects community satisfaction.

Keywords: quality of public services, community satisfaction

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dengan hasil yang didapatkan. Banyak faktor yang mengakibatkan kepuasan masyarakat tidak terpenuhi, salah satunya pelayanan yang diberikan tidak berkualitas seperti, pegawai tidak memperlakukan masyarakat dengan baik, sarana prasarana yang tersedia tidak memadai, tidak ada kepastian waktu dan biaya dalam proses pelayanan, masih membedakan masyarakat dalam memberi pelayanan, dan pegawai tidak beretika sopan santun dan ramah dalam memberi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. Sampel diambil sebanyak 64 responden dengan persyaratan pernah menggunakan jasa Kantor Desa Suli lebih dari dua kali dan berumur minimal 17 tahun. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana uji koefisien determinasi dan uji t. Berdasarkan hasil uji t dan nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari temuan penelitian ini, menunjukkan bahwa Kantor Desa Suli harus terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal ini dilakukan agar dapat memaksimalkan kepuasan masyarakat karena kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai indikator yang penting

dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu yang memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Setiap orang pasti ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketetapan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik dan unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, karena pelanggan akan menilai hasil dari apa yang didapatkan (Adam, 2015). Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria atau ukuran yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Parasuraman, Zeithmal dan Berry, 1990). Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dalam artian sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan, maka masyarakat akan merasa puas dengan apa yang didapatkannya. Karena kepuasan masyarakat akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Priansa (2018) secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan. Kualitas pelayanan dianggap memuaskan serta baik jika melebihi harapan masyarakat. Menurut Consuegra *et.al.* (2007) mengemukakan bahwa, untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik maka diperlukan dimensi kepuasan masyarakat dalam penelitian dimensi kepuasan masyarakat yang di gunakan yaitu kesesuaian harapan, persepsi kerja dan penilaian pelanggan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Poerwadarminta (Hardiansyah, 2018), secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-

apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani sehubungan dengan jual beli jasa. Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam melakukan aktivitasnya manusia membutuhkan pelayanan, jika tidak ada pelayanan maka semua aktivitas manusia tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien. Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting karena pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna untuk menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayan memiliki tiga makna yaitu, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indri dan Hayat (2015) mengemukakan bahwa, pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 bahwa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
- 2) Kejelasan, mencakup hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian waktu, yaitu penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- 4) Keamanan, yaitu selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung Jawab, adalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
- 7) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
- 8) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
- 9) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan lainnya.

c. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Mukarom dan Laksana (2018), standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pihak penyelenggaraan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan, adalah hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
- 2) Waktu Penyelesaian, adalah hal yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.
- 3) Biaya Pelayanan, adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Sarana dan Prasarana, adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

d. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan

yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu atau berkualitas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu atau tidak berkualitas. Adam (2015) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah penyampaian yang sangat baik dan unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan karena pelanggan yang akan menilai hasil dari apa yang didapatkan. Sviokla (2012) mengemukakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan”.

Menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

e. Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari yang dilayani, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan dan bisa memperburuk citra dari instansi pemberi layanan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990). *SERVQUAL* adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan, yang menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry (2011), yaitu :

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik), adalah suatu wujud, bentuk dari penampilan fisik, peralatan, personalia, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik, seperti penampilan petugas/aparat dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan.

- 2) *Reliability* (Kehandalan), adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, seperti memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) *Responsiveness* (Daya tanggap), adalah suatu respon atau kesigapan pegawai/petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, seperti merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), adalah kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang terkait memberikan pelayanan, seperti merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- 5) *Empathy* (Empati), terdiri dari kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan, seperti petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

f. 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. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai, dan "*factio*" yang berarti melakukan atau membuat". Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Zeithmal dan Bitner (2018) mengemukakan bahwa: "secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan". Artinya kepuasan konsumen atau publik adalah perasaan atas apa yang mereka dapat dari pelayanan, kinerja dan juga kebijakan yang dilakukan pemerintah. Dinilai dari harapan yang diinginkan publik dan hasil yang dirasakan.

g. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Pasalog (2010), mengemukakan bahwa "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Menurut Consuegra *et.al* (2007), untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat melalui 3 dimensi yaitu:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu produk atau pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan.
- 2) Persepsi kerja, yaitu hasil kerja yang diterima oleh pelanggan dari pihak perusahaan sudah sangat baik atau belum.
- 3) Penilaian Pelanggan, yaitu secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan perusahaan lainnya yang menawarkan produk atau jasa yang sama.

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu layanan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi instansi pemerintah guna mengetahui dengan baik jalannya proses pelayanan instansi, mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan masyarakat, menentukan perubahan yang mengarah ke perbaikan. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat akan diukur menggunakan indikator dari Consuegra *et.al.* yaitu kesesuaian harapan, persepsi kerja dan penilaian pelanggan. Pemilihan indikator tersebut dikarenakan kesesuaian harapan akan menentukan kualitas dari pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Suli, persepsi kinerja untuk memperoleh pendapat masyarakat mengenai kualitas pelayanan, penilaian pelanggan digunakan untuk menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Suli kepada masyarakat jika dibandingkan dengan Kantor Desa lainnya.

Dari uraian di atas, hipotesis penelitian ini adalah : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

3. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Suli, yang beralamat di Jl. Raya Suli Atas, Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan di kantor Desa Suli. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan pertimbangan kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti yaitu : Masyarakat yang berusia minimal 17 tahun.

- a. Masyarakat yang pernah berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan di Kantor Desa Suli lebih dari dua kali.
- b. Penentuan sampelnya menggunakan teori dari Hair et.al, yaitu pengukuran variabel indikator dikali 5 sampai 10. Dalam penelitian ini variabel independen kualitas pelayanan publik mempunyai 5 indikator yaitu tangible bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (asuransi) dan empathy (empati). Sedangkan untuk variabel dependen kepuasan masyarakat mempunyai 3 indikator yaitu, kesesuaian harapan, persepsi kerja dan penilaian pelanggan. Dengan demikian 8×8 indikator = 64 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kusioner. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen atau variabelbebas (X), dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen atau variabel terikat (Y). Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh atau hubungan antara variabel independent (kualitas pelayanan) dengan variabel dependent (kepuasan masyarakat). Model hubungan variabel akan dianalisis sesuai dengan persamaan regresi:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y : variabel dependent yaitu Kepuasan Masyarakat

a : konstanta

b : Koefisien regresi

X : variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan Publik

Koefisien Determinasi (R^2), bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Koefisien determinasi juga bertujuan untuk

mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independent menjelaskan variabel dependent. Nilai r square dikatakan baik jika di atas 0,5 karena nilai R square berkisar antara 0 sampai 1. Pada umumnya sampel dengan data deret waktu memiliki R square maupun adjusted R square yang cukup tinggi (diatas 0,5), sedangkan sampel dengan data item tertentu yang disebut data silang (crossection) pada umumnya memiliki R square maupun adjusted R square lebih rendah (dibawah 0,5), namun tidak menutup kemungkinan data jenis crossection memiliki R square maupun adjusted R square yang cukup tinggi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proporsi responden terbesar berdasarkan usia ialah usia 17, 25 tahun sebesar (39%). Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin ialah jenis kelamin perempuan 38 orang sebesar (59%). Proporsi responden terbesar berdasarkan pendidikan SMA sebesar 38 orang (59%). Proporsi responden terbesar berdasarkan karakteristik pekerjaan ialah pekerjaan sebagai mahasiswa 21 orang sebesar (33%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik (X), yang indikatornya meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil analisis menggunakan regresi sederhana diperoleh nilai koefisien sebesar 0,393 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,761. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 76,1%. Hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung sebesar 14,139 dan t tabel pada taraf signifikan 5% sebesar 1,998. Hasil uji t diketahui bahwa t hitung menunjukkan angka lebih besar dari pada t tabel, atau $14,139 > 1,998$.

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya dengan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat dan sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan publik, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan kantor

Desa Suli kepada masyarakat cukup berkualitas, hal ini dibuktikan dengan skor rata-rata variabel kualitas pelayanan publik sebesar 3,04 tergolong dalam kategori cukup karena kualitas pelayanan publik yang diberikan kantor Desa Suli cukup berkualitas maka kepuasan masyarakat yang terpenuhi juga cukup. Hal ini dibuktikan dengan skor rata-rata variabel kepuasan masyarakat sebesar 2,9 tergolong dalam kategori cukup. Kantor Desa Suli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan masyarakat bisa terpenuhi, seperti adanya prosedur pelayanan dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas di Kantor Desa Suli juga dapat ditempuh dengan penambahan fasilitas lahan parkir sehingga masyarakat akan merasa nyaman ketika diberi pelayanan. Selain itu sikap dan pengetahuan pegawai juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan publik semakin berkualitas dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketetapan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan masyarakat.

Hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi Kantor Desa Suli karena dengan terpuhnyanya kepuasan masyarakat berarti kantor Desa Suli telah memberikan kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dengan maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif dan signifikan agar dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti terdahulu Hayani (2019), Astia (2015) dan Sari (2019) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat memenuhi kebutuhan dan tercapainya kepuasan masyarakat.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena kualitas pelayanan yang diberikan masih rendah belum maksimal sehingga banyak masyarakat yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang

diterima. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kantor desa suli harus selalu siap dan profesional dalam melayani masyarakat, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat, melayani masyarakat dengan baik dan sopan, tidak membedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan, dan sarana prasarana yang belum ada seperti, papan informasi, wc umum, tempat parkir dan komputer yang belum memadai harus segera terpenuhi, agar masyarakat merasa nyaman. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan publik dan diharapkan bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis diharapkan memasukan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustyn, Renata Riskia. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo)*. Skripsi Pada Universitas Diponegoro. <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7251/06.%20daftar%20pustaka.pdf?sequence=10&isAllowed=4>
- Alaan Yunus. 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*. Jurnal Manajemen, 15(2). <https://media.neliti.com>
- Alfisyahrin, Muhammad. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Andari. Clara Lintang. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pengunjung The Sila's Agrotourism)*. Skripsi Pada Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. <https://core.ac.uk/display/141657394>.
- Anisa Siti. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. Skripsi Pada Universitas Islam Negeri

- Sumatera Utara Medan.
<http://repository.uinsu.ac.id/5645/>
- Arifin, Johar. (2017). *SPSS 24 Untuk Penelitian Dan Skripsi*. Jakarta: PT. Elex media komputindo.
- Consuefra, D.M. (2007). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty : An Emprirical Analysis in Service Sector. Journal of Product and Brand Management*.
- Ghozali, Imam (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Skripsi Pada Universitas Muhammadiyah Makassar.
<https://digilibadmin.unismuh.ac.id>
- Juliandi Azuar, dkk. (2016). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan Spss*. Medan: Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kipiyah Mariatul, dkk. 2019. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Membangun (IMB)*, Jurnal Ekonomi Manajemen Akutansi. 4(1).
<https://emajurnal.unmerpas.ac.id/index.php/ekonomi/article/download/36/29>
- Kusyana, Dewa Nyoman. 2019. *Skala pengukuran kualitas pelayanan: sebuah kajian literatur*. Jurnal widya manajemen, 1 (2).
<https://media.neliti.com>
- Masdar Sjahrazad, dkk. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Masruroh Sinollah. 2019. *Pengukuran kualitas pelayanan (servqual-parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjean)*. Jurnal ekonomi dan ilmusosial,4(1).
<https://ejournal.unirmalang.ac.id/index.php/dialektika/article/view/285>
- Muchlis. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Wonosari. (Studi Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Wonosari)*. Skripsi Pada Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
https://www.academia.edu/13883339/PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_PUBLIK
- Nasution. (2005) . *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noor Juliansyah. (2017). *Metedologi penelitian :skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Jakarta: kencana.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithmal and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multipe-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Jurnal Of Retailing, 64(1).
<https://mkm.helvetia.ac.id/2018/04/06/servqual.parasuraman/>
- Pasalog. H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rezha, Fahmi dkk. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP) Di Kota Depok)*. Jurnal administrasi publik, 1 (5)
- Rukayat Yagat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu*. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11 (2).
- Sari Nanna. (2019). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja*

- Kabupaten Bone. Skripsi Pada Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sazali Adnan. (2016). *Pengaruh Citra Tempat Dan Tujuan Terhadap Minat Kembali Pada Perkampungan Budaya Beta (PBB) Setu Babakan*. Skripsi Universitas Negeri Jakarta.
<http://repository.unj.ac.id/5913/>
- Sellang Kamruddin, dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Sidenreng Rappang: CV. Qiara Media.
- Sinagar, Juli Omar, dan Rahmat Hidayat. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam*. *Akutansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 4 (1), 7-14.
<https://jurnal.polibatam.ac.id>
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
<https://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>
- Vellayati, Widya Arum, dan Muslikhah Dwihartanti. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. *Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7 (2).
<https://eprints.uny.ac.id/56238/>