

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Pulau Buaya Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor

Hariyanto K. Mansur¹, Muh Natsir²

^{1,2}Prodi Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

* Corresponding Author

Email : haryantoattaenga@gmail.com

Keywords:

Quality
service
public
satisfaction

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Public Service Quality on Public Satisfaction at the Pulau Buaya Village Office, Alor Barat Laut District, Alor Regency.

The type of research used is quantitative research. Data collection techniques used are observation and questionnaires. Data analysis techniques used are data validity analysis and statistical analysis of data using the SPSS 27.0 for windows program.

The results of the simple linear regression analysis found the equation $Y = 13.728 + 0.332 X$, meaning that the constant of 13.728 states that without the influence of Public Service Quality, the Public Satisfaction variable is 13.728. The regression coefficient of the Public Satisfaction variable is 0.332.

This means that every increase in the Quality of Public Services by one unit will increase Public Satisfaction. The result of the determination coefficient is 0.226 or 22.6% without being influenced by other factors. The results of the t-test obtained a significant value of $0.000 < 0.05$, this means that the Quality of Public Services has a positive and significant effect on Public Satisfaction so that it can be stated that the research hypothesis is accepted.

Kata Kunci:

Kualitas
Pelayanan;
Kepuasan
Masyarakat;
Pelayanan Publik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Pulau Buaya Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis keabsahan data dan analisis statistik data dengan menggunakan program SPSS 27.0 for windows.

Hasil analisis regresi linier sederhana ditemukan persamaan $Y = 13,728 + 0,332 X$ diartikan bahwa konstanta sebesar 13,728 menyatakan bahwa tanpa ada pengaruh Kualitas Pelayanan Publik maka variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 13,728. Koefisien regresi variabel Kepuasan Masyarakat bernilai 0,332.

Hal ini berarti bahwa setiap terjadi kenaikan Kualitas Pelayanan Publik satu satuan, akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Hasil koefisien determinasi sebesar 0,226 atau sebesar 22,6% tanpa dipengaruhi faktor lainnya. Hasil uji t diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$, ini berarti Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis penelitian diterima.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparaturnya Negara dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap Negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tugas penting yang tidak dapat diabaikan pemerintah pusat maupun daerah adalah pelayanan publik (*public service*), karena jika pelayanan kepada publik terjadi stagnasi, maka dapat dipastikan akan berdampak pada hampir semua sektor seperti terjadinya kekacauan. Oleh karena itu pada pengelolaan sektor pemerintah, perencanaan yang baik perlu dilakukan dan bahkan perlu diformulasikan sebuah standar pelayanan pemerintah pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan baik oleh pemerintah pusat maupun pada pemerintah daerah. Pelayanan publik pada konteks negara modern, merupakan tuntutan yang semakin penting pada sebuah lembaga dan atau sebuah profesi.

Kepuasan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang telah diperoleh dan dirasakan oleh masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan masyarakat baik dan sesuai harapan masyarakat maka kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan baik pula, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai harapan masyarakat maka masyarakat tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau institusi pemerintahan.

Hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik 2021 kepada 587 instansi pemerintah pusat dan daerah yang dirilis Ombudsman Republik Indonesia (ORI), Rabu (29/12/2021), menunjukkan, jumlah pemerintah kabupaten (*pemkab*) dengan kepatuhan tinggi terhadap standar pelayanan publik menurun dibandingkan dengan dua tahun sebelumnya. Dari 416 kabupaten, 103 atau 24 persen di antaranya masuk kategori zona hijau atau tingkat kepatuhan tinggi, 226 zona kuning (*sedang*), dan 87 kabupaten masuk zona merah (*rendah*). (Hasil penilaian Unbusman 2021).

Permasalahan pelayanan *public* di Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor masih banyak terjadi seperti; pelayanan berbelit-belit, kurangnya tenaga ahli dan terampil, disiplin dan tanggung jawab dalam pelayanan dan sarana pelayanan yang masih kurang (hasil observasi penulis).

Hasil penelitian yang merujuk pada penelitian ini dilakukan oleh Fahmi Rezha (2020) judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dukcapil Kabupaten Depok, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Kabupaten Depok.

Hasil penelitian lain yang lebih jelas mendukung penelitian ini, dilakukan oleh Dhion Gama Putra (2023) dalam Jurnal Administrasi Publik menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan meliputi; bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Kota Depok.

B. METODE

Menelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Tehnik pengumpulan data melalui; observasi, angket, dokumentasi dan refrensi. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 orang dari populasi warga sebanyak 1835 Jiwa. Tehnik analisis data diantaranya; uji validitas, uji realibilitas, Uji regresi linier.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Alor Barat Laut kabupaten Alor.

Uji Regresi Linier.

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan variabel terikatnya adalah Kepuasan Masyarakat.

Dari perhitungan regresi linear sederhana menggunakan SPSS 20.0 for windows diperoleh hasil sebagai berikut:

Coefficients^a Tabel 1. Hasil Uji regresi Linier Sederhana.

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.728	4.576		3.000	.003
Kualitas Pelayanan (X)	.332	.058	.516	5.777	.000

Sumber: SPSS 20.0 For Windows

Interpretasi dari model regresi linear sederhana di atas adalah sebagai berikut:

a) Konstanta (a) sebesar 13.728

Pada model regresi ini, nilai konstanta yang tercantum sebesar 13.728. Artinya, tanpa mempertimbangkan pengaruh manapun maka nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 13.728 atau dengan kata lain jika Kualitas Pelayanan sama dengan nol maka nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 13.728.

b) Koefisien (b) sebesar 0,332

Dari persamaan regresi di atas diperoleh koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif yaitu 0,332. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Selain itu, nilai koefisien b sebesar 0,332 juga menunjukkan bahwa ketika Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,332 satuan.

Uji t parsial.

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Cara menganalisis uji t adalah membandingkan nilai signifikansi $< 0,05$ ($\alpha=5\%$) dan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, termasuk nilai koefisiennya untuk menentukan pengaruh variabel independen berpengaruh secara positif atau negatif terhadap variabel dependen. Hasil uji t menggunakan SPSS 27.0 for windows dapat dilihat pada tabel berikut:

Coefficients^a Tabel 2. Uji t.parsial (signifikan)

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.728	4.576		3.000	.003
Kualitas Pelayanan (X)	.332	.058	.516	5.777	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: SPSS 27.0 For Windows

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 2 menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan memiliki nilai positif yaitu 0,332 terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat. Kemudian untuk menguji besarnya pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan dan terhadap Kepuasan Masyarakat, pada variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, karena variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Pulau Buaya Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi berarti semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi menggunakan SPSS 20.0 for windows dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel . 3 Uji Koefisien Determinasi.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 ^a	.266	.258	2.89520

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: SPSS 20.0 For Windows

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai kontribusi atau pengaruh sebesar 0,266 atau 26.6 persen, sedangkan 73,4 persen tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

2. Pembahasan.

Dari persamaan regresi di atas diperoleh koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif yaitu 0,332. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Selain itu, nilai koefisien b sebesar 0,332 juga menunjukkan bahwa ketika Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,332 satuan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 22 menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan memiliki nilai positif yaitu 0,332 terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat. Kemudian untuk menguji besarnya pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan dan terhadap Kepuasan Masyarakat, pada variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_1

diterima dan H_0 ditolak, karena variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Pulau Buaya Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Hasil analisis data menunjukkan koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,266 atau 26.6 persen, sedangkan 73,4 persen tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Pulau Buaya Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian Hasil penelitian yang oleh Fahmi Rezha (2020) dan Gama Putragan judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dukcapil Kabupaten Depok, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Kabupaten Depok.

Hasil penelitian lain yang lebih jelas mendukung penelitian ini, dilakukan oleh Dhion Gama Putra (2023) dalam Jurnal Administrasi Publik menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan meliputi; bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Kota Depok.

Disamping itu penelitian ini sejalan dengan teori Kotler (dalam Ciptono 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mewujudkan kepuasan bagi konsumen. Dengan mengacu pada hasil penelitian dan teori tentang kualitas pelayanan maka penelitian memberikan arti yang sangat besar terhadap penelitian selanjutnya.

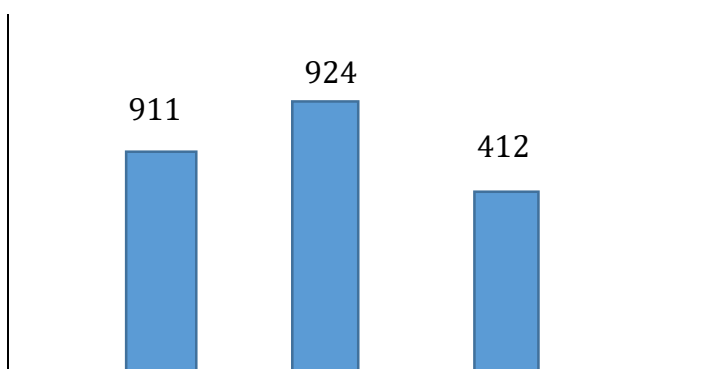
Tabel dan Grafik

Table 4. Jumlah Penduduk di Desa Pulau Buaya Tahun 2024

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	911
2	Perempuan	924
3	Kepala keluarga	412

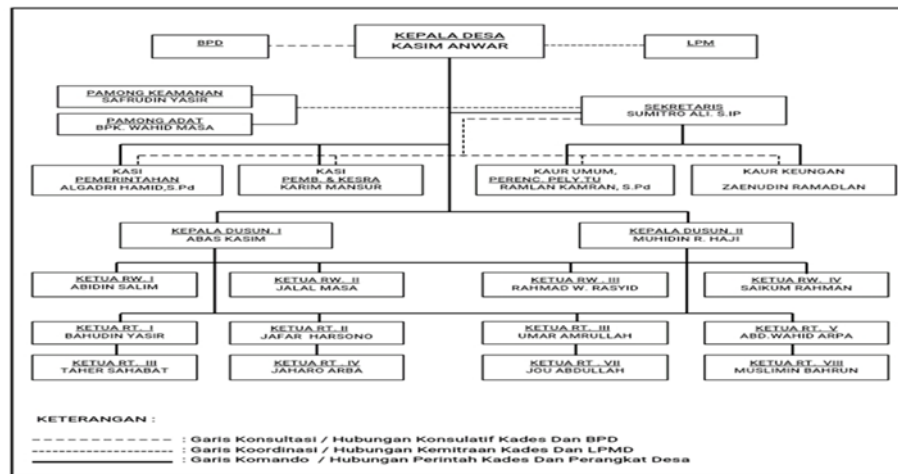
Sumber: RPJM-DESA 2024

Graph 1. Jumlah Penduduk di Desa Pulau Buaya Tahun 2024



Laki-laki Perempuan Kepala Keluarga
 Sumber: RPJM-DESA 2024

Gambar dan Foto



Sumber: RPJM-DESA 2024

Gambar 1. Struktur Organisasi Desa



Foto: Ramlan (20/03/2023)

Foto 1. Ruang Pelayanan Kantor Desa

3. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pulau Buaya kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Hasil Uji t.parsial (signifikan) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan diperoleh nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima dan

H₀ditolak, karena variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Pulau Buaya Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,266 atau 26.6% dan sisanya 73,4% dipengaruhi oleh variabel lain .

Ucapan Terima Kasih*

Dengan selesainya penulisan artikel ilmiah ini saya mengucapkan terima kasih kepada masing-masing :

1. Kedua orang tua yaitu Bapak/Ibu tercinta yang telah memberikan dorongan moral dan dukungan finansial serta iringan doa yang selalu menyertai kami.
2. Kepada Bapak/Ibu dosen yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan artikel ilmiah ini. Sekali lagi terimah kasih yang tak terhingga.
3. Kepada rekan-rekan mahasiswa yang senantiasa berpartisipasi memberi bantuan baik matril maupun moril terima kasih.

Kontribusi*

1. Hasil penelitian ini ini dalam wujud jurnal yang akan dipublikasikan secara meluas, diharapkan dapat berkontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan khususnya pengembangan ilmu administrasi publik dan khususnya pengembangan teori pelayanan publik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap pemerintah daerah Kabupaten Alor dalam menetapkan kebijakan tentang pentingnya kualitas pelayanan bagi masyarakat.

REFERENSI

- Fahmi Rezha, Fahmi .2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dukcapil Kabupaten Depok
Gama Putra, Dhion .2023. Kualitas pelayanan, Vol. 12. 2, h. 107-118
Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021 tentang Penilaian Kepatuhan Eksekutif Standar Pelayanan Publik