

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DISTRIK TINNGINAMPUT KABUPATEN PUNCAK JAYA

Yoten Tabuni<sup>a,1\*</sup>

<sup>a</sup>Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Indonesia

[yoten@unikama.ac.id](mailto:yoten@unikama.ac.id)

Adi Suroso<sup>b2</sup>

Rusno<sup>c3</sup>

<sup>a</sup>Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Indonesia

<sup>1</sup>[adisuroso@unikama.ac.id](mailto:adisuroso@unikama.ac.id) \*

\*korespondensi penulis

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Distrik Tinnginambut Kabupaten Puncak Jaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Distrik Tinnginambut Kabupaten Puncak Jaya dan diambil sampel sebanyak 96 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y = 18,347 + 0,448X$ . Nilai koefisien regresi sebesar 0,448 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan kerja sebesar 0,448. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai t-hitung sebesar 7,010 > t-tabel 1,986 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Distrik Tinnginambut Kabupaten Puncak Jaya. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R = 0,586$  dan nilai  $R^2$  sebesar 0,343. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 34,3% sedangkan sisanya 65,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kualitas, Kepuasan

### Abstract

This research aims to determine how much influence service quality has on the level of community satisfaction in Tinnginambut District, Puncak Jaya Regency. This study uses a quantitative approach. The subjects of this research were people who had interests in the Tinnginambut District, Puncak Jaya Regency and a sample of 96 people was taken. The data collection method uses a questionnaire. The analysis technique used is Simple Regression Analysis. Based on simple linear regression analysis, the regression equation  $Y = 18.347 + 0.448X$  is obtained. The regression coefficient value of 0.448 states that if the service quality is at the 1 unit level, then the job satisfaction value is 0.448. Based on hypothesis testing with the t test, the t-count value was 7.010 > t-table 1.986, so  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted, which means that partially there is a positive influence of service quality on community satisfaction at the Tinginnambut District office, Puncak Jaya Regency. Based on the results of the

*coefficient of determination test, the R value = 0.586 and the R square (R<sup>2</sup>) value is 0.343. This shows that the influence of service quality is 34.3% while the remaining 65.7% is influenced by other factors not examined in this research.*

**Keywords:** *Service, Quality, Satisfaction*

## **Pendahuluan**

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung dari sumber dayanya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit kegiatan dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Dalam era otonomi daerah, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa "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 dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan sebagainya. pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan, jalan tol, jalan raya, dan sebagainya. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit dalam mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), di persulit dalam mengurus KK (Kartu Keluarga), serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Distrik Tinnginambut Kabupaten Puncak Jaya. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat KeKepala Distrikan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat desa.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawaipepegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang atau tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. masyarakat tentunya ingin mendapatkan fasilitas yang baik dari pemerintah.

### **Tinjauan Pustaka**

Dalam suatu pemerintahan, pelayanan merupakan merupakan salah satu yang terpenting. Pelayanan dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Menurut Moenir H.A.S. (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5), mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayananmenurut A.G. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat dan sebagainya.

Menurut pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan,

pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lainnya.

Menurut Moenir dalam buku *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa : “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 1992). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian Pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut memiliki kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Menurut Wyckof (Zulian Yamit, 2010) bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Gasperz dalam Sampara Lukman (2001: 7) mengungkapkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.

b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan dan keinginan penerima layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan jika kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001) yang menyatakan bahwa, “ Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparat yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan”.

Selain pengertian diatas menurut Fandy Tjiptono definisi Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan menurut Wyock (dalam Lovelock, 1998) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014) “Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas berhubungan erat dengan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan karena dalam jangka panjang dari ikatan hubungan tersebut perusahaan dapat memahami harapan konsumen lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang didapat atau dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan baik. Menurut Kothler (2005:36) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berawal dari perbandingan antara kesannya dengan kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tingkat kepuasan antara konsumen yang satu dengan yang lain memang cenderung berbeda, hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Sedangkan menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014: 354) mendefinisikan “Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.” Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkannya tercapai. Masyarakat yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ketempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai pelayanan penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.

Penelitian Ones dkk dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dengan metode deskriptif kualitatif menemukan bahwa 1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. 2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo

adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Tamara dkk (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan menemukan bahwa terdapat pengaruh kehandalan secara simultan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Riyadi dkk (2015) dengan judul Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu menggunakan metode Cross sectional menemukan Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata respon masyarakat sebesar 2,85 (dari nilai maksimum 4). 2. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu empathy dan tangible. Besarnya kontribusi dimensi empathy dan tangible terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh nilai loading factor, dimana masing-masing dimensi memiliki nilai sebesar 0,61 dan 0,41 dengan arah positif. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi empathy dan tangible maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Dari hasil tersebut dapat diambil beberapa alternatif kebijakan yang dapat ditempuh oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu, yaitu membuat sistem komunikasi yang terintegrasi, penambahan jumlah pegawai loket, dan pembinaan terhadap pegawai melalui pelatihan.

Penelitian Sinaga (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam Statistik dengan metode deskriptif dan statistik inferensial menemukan bahwa 1) Tangible dan empathy berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat 2) Tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat 3) empathy memiliki nilai Beta terbesar yaitu 0.469 atau 46,9 persen. Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian, dilakukan pengujian ulang regresi dengan model pemangkasan, uji statistik F dan parsial regresi.

Ulu muddin (2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut dengan metode Kausalitas Verifikatif dengan menggunakan tehnik survey menemukan Secara deskriptif kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bayongbong cukup baik dan kepuasan masyarakat termasuk kategori cukup baik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong.

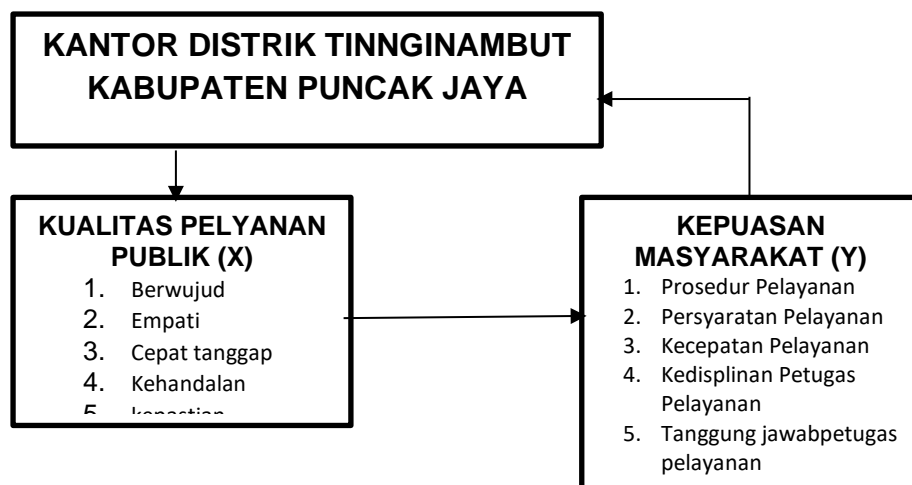


## Hipotesis

Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah. Sama halnya dengan Kantor Distrik yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan Kantor Distrik merupakan titik sentral dari kegiatan kantor distrik karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor distrik merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa di kantor distrik. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor keKepala Distrikan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Adapun kerangka pemikiran kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Distrik Tinnginambut Kabupaten Puncak Jaya dapat peneliti gambarkan pada gambar 2.1 berikut ini:

**Gambar Kerangka Pikir 2.1**



Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan teori-teori yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu “ Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Distrik Tinnginambut Kabupaten Puncak Jaya.”

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) di Distrik Tinnginambut Kabupaten Puncak Jaya.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan current status dari subjek yang diteliti. Tipe penelitian ini

umumnya berkaitan dengan opini (individu, kelompok atau organisasional), kejadian atau prosedur (Indriantoro dan Supomo, 2014)

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data subyek. Indriantoro dan Supomo (2014) data subyek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (responden).

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang langsung dari sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dan tidak melalui media perantara (Indriantoro dan Supomo, 2014). Data primer dalam penelitian ini adalah tanggapan yang akan dijawab langsung oleh subjek penelitian melalui kuisisioner

Dalam pengumpulan data terlebih dahulu penulis melakukan pendekatan terhadap masalah yang akan di bahas dengan menempuh berbagai metode yang di sesuaikan dengan kebutuhan peneliti sendiri. Dalam tahap pengumpulan data penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut : 1. Observasi merupakan tehnik mengumpulkan data di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian. 2. Kuesioner adalah tehnik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada setiap responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga penelitian dapat lebih berstruktur. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Distrik Tingginambut Kabupaten Puncak Jaya, maka dapat disimpulkan pembahasan yaitu, bahwa dari hasil tersebut diperoleh rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan (X) termasuk dalam kategori baik. Adapun indikator yang memiliki skor tertinggi adalah bukti nyata/bukti fisik dan empati sedangkan skor paling rendah adalah jaminan. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh pada kepuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian tersebut juga diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat (Y) termasuk kategori baik. Dimana skor tertinggi adalah prosedur pelayanan sedangkan skor paling rendah adalah kedisiplinan petugas.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aceng Ulumuddin, Juli Omar Sinaga dan Rahmat Hidayat. Berdasarkan uji hipotesis, menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan (uji t ) yaitu hasil thitung sebesar 7,010 dan nilai pada tabel retribusi 5% sebesar 1,986 maka thitung 7,010 > dari ttabel 1,986. Dan nilai koefisien regresi X sebesar 0,448. Dapat diartikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.



Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel Independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah positif atau negatif.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 18,347 koefisien variabel bebas (X) adalah sebesar 0,448. Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y = 18,347 + 0,448X$

Dimana Y = Kepuasan Masyarakat

X = Kualitas Pelayanan

Dari persamaan regresi tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut ini :

a. 18,347 merupakan nilai konstanta yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilainya positif.

b. 0,448 yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantnya sebesar 18,347 dan koefisien regresi X sebesar 0,448 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas, maka nilai kepuasan bertambah sebesar 0,448. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Tabel 4.11.  
Uji Nilai Signifikansi  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	239.549	1	239.549	49.135	,000 <sup>b</sup>
	Residual	458.284	94	4.875		
	Total	697.833	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas

Sumber: Data diolah 2024

Tabel uji signifikansi diatas digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Dari tabel diatas di ketahui bahwa Fhitung = 49,135. Kriteria ditentukan berdasarkan uji nilai signifikansi (Sig), dengan ketentuan jika nilai Sig < 0,05. Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Sig. = 0,000. Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria.

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan apakah perubahan variabel bebas akan diikuti oleh variabel terikat pada proporsi yang sama.

Dari tabel diatas diketahui nilai R yang merupakan simbol dari nilai koefisien korelasi. Pada tabel diatas nilai korelasi adalah 0,586 mempunyai hubungan yang kuat karena mendekati nilai 1 sedangkan untuk mengetahui besarnya hubungan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi (R square) yang diperoleh sebesar 0,343. hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kualitas) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 34,3%.

Dari hasil penelitian tersebut juga diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat (Y) termasuk kategori baik. Dimana skor tertinggi adalah prosedur pelayanan sedangkan skor paling rendah adalah kedisiplinan petugas.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aceng Ulumuddin, Juli Omar Sinaga dan Rahmat Hidayat. Berdasarkan uji hipotesis, menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan (uji t ) yaitu hasil thitung sebesar 7,010 dan nilai pada tabel retribusi 5% sebesar 1,986 maka thitung  $7,010 >$  dari ttabel 1,986. Dan nilai koefisien regresi X sebesar 0,448. Dapat diartikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### **Simpulan**

Berdasarkan analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Distrik Tingginebut Kabupaten Puncak Jaya serta didukung oleh teori-teori dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan dari hasil penelitian, maka kesimpulan yang diambil oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat beranggapan cukup baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Distrik Tingginebut Kabupaten Puncak Jaya, hal ini berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden Indikator-indikator yang dianggap cukup baik secara keseluruhan adalah dari segi bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.
2. Tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Distrik Tingginebut Kabupaten Puncak Jaya secara keseluruhan dapat dikatakan baik, hal ini berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Indikator-indikator yang menjadi penilaian dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, dan tanggung jawab petugas pelayanan.
3. Berdasarkan uji hipotesis, menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan uji T yaitu diketahui hasil thitung sebesar 7,010 dan nilai pada tabel retribusi 5% sebesar 1,986. maka t-hitung  $7,010 >$  dari t-tabel 1,986. Dan nilai koefisien regresi X sebesar 0,448. Dapat diartikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Amin, I. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju : Jakarta
- Crystalia, O.G. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. :UNY.
- Gaspersz, V. 2011. Total Quality Management. Bogor : Vinchristo Publication.
- Ghozali, imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Haryanto, E. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. Jurnal EMBA, (online), Vol.1 No. 3, (<http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id>)
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Kencana Prenada Media Group: Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid I dan II. PT. Indeks : Jakarta

- Lukman, S. 2001. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Riyadi, S. Hermawan, A. dan Suwarman, U. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, (online), Vol. 8 No. 1, (<http://jurnal.ipb.ac.id/>, diakses 27 Maret 2019)
- Sinaga, J.O. dan Hidayat, R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, (online), Vol. 4 No. 1, (<http://jurnal.polibatam.ac.id/>).