



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan di Kantor Kelurahan X

Wenny Marlini^{1*}, Kustari²

¹Politeknik Dharma Patria, Kebumen, Indonesia, 55431

*Email: wewenlin3832@gmail.com

Doi : https://doi.org/10.37339/jurnal_e-bis.v4i1.247

Diterbitkan oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen

INFO ARTIKEL

Diterima :

19-07-2020

Diperbaiki :

26-07-2020

Disetujui :

26-07-2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan, serta besarnya pengaruh tersebut di Kantor Kelurahan X. Penelitian ini merupakan survei menggunakan pendekatan deskripsi korelasional dengan teknik kuesioner tertutup untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pelayanan sebagai variabel terikat di Kantor Kelurahan X. Respondennya 30 masyarakat yang diberi pelayanan di Kantor Kelurahan X, sedangkan analisis datanya menggunakan regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X, karena perolehan nilai thitung (5,747) ternyata lebih besar dibandingkan ttabel (2,048); (2) kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar % 54,10 persen terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X, dengan perolehan koefisien determinasi $R^2 = 0,541$. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut dapat disimpulkan, pemerintah Kelurahan X disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan*

ABSTRACT

This research aims to prove the existence of the influence of the quality of service to the satisfaction of service, as well as the magnitude of the influence in X Village Office. This research is a survey using correlational description approach with closed questionnaire technique to know whether there is significant influence from service quality as independent variable to service satisfaction as dependent variable in X Village Office. The respondents were 30 people who were given services at the X Village Office, while the data analysis used simple linear regression. The results of the study show: (1) service quality significantly influence the satisfaction of service in X Village Office, because the acquisition of tcount (5,747) was bigger than ttable (2.048); (2) the quality of service gives an influence of % 54.10 percent to the satisfaction of service in X Village Office, with the acquisition coefficient of $R^2 = 0.541$. Based on the results of the study it can be concluded, the government of X urban village suggested to improve the quality of service to the community, which is conducted.

Keywords: *Service Quality, Service Satisfaction*

Alamat Korespondensi : Jl. Letnan Jenderal Suprpto No.73 Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia 55431

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. Dengan demikian jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Untuk memenuhi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memuaskan masyarakat.

Maka dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksanaan pelayanan tersebut.

Pokok Permasalahan

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan pokok permasalahan yaitu: 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X, 2) Untuk mengetahui kinerja pegawai Kantor Kelurahan X.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X. 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan di Kelurahan X.

METODE

Berdasarkan Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam dengan berbasis populasi atau sampel.

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian memiliki:

1. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan X kepada masyarakat dengan indikator: ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, daya tanggap petugas terhadap keluhan/komplain, serta kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
2. Kepuasan pelayanan merupakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan X, dengan indikator: kenyamanan ruangan pelayanan, kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan, keramahan dan kesopanan pegawai dalam melakukan pelayanan, kesigapan pegawai dalam menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat, serta akurasi (kejelasan) pembagian kerja pegawai dalam melakukan pelayanan.

Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan X dipilih sebanyak 30 orang.

Instrumen atau Alat Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan berupa kuesioner tertutup menggunakan modifikasi skala Likert dengan nilai jawaban 1-4. Skala Likert merupakan skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal.

2. Uji Hipotesis

Untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X digunakan persamaan regresi linear sederhana. Untuk menjawab hipotesis dilakukan uji t dan koefisien determinasi.

3. Uji t

Hipotesis tentang adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X diuji menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

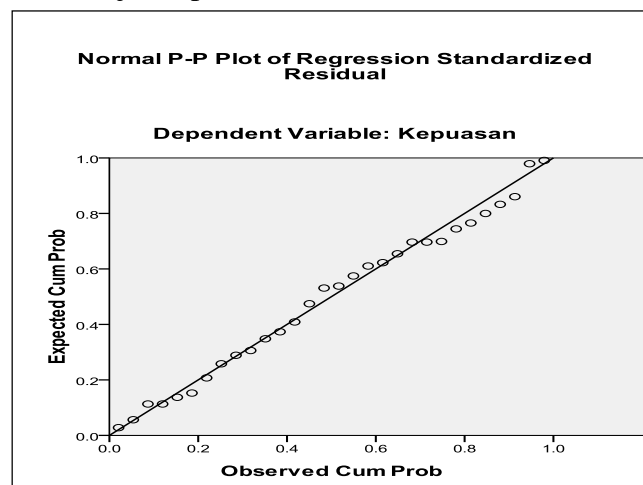
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis kerja diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X.
- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hipotesis kerja ditolak, berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X.

Analisis Deskriptif

Deskripsi data hasil penelitian yang diperoleh berupa nilai rata-rata (mean), standar deviasi, skor maksimum dan skor minimum dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian secara normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dapat dilihat dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik disajikan pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Grafik Normalitas

Berdasarkan **Gambar 1**, data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji hipotesis juga menyatakan diterimanya hipotesis kerja, yang berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X, dengan pengaruh sebesar 54,10 persen.

Untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan Kantor Kelurahan X, digunakan Uji t. Berdasarkan hasil analisis regresi linear ganda, diperoleh ringkasan hasil uji t disajikan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Hasil Uji T

No.	Variabel Bebas	Nilai t_{hitung}	Nilai t_{tabel}	Signifikansi	Ket
1.	Kualitas Pelayanan (X)	5,747	2,048	0,000	Berpengaruh

Tabel 1 menunjukkan perolehan nilai $t_{hitung} = 5,747$ untuk variabel kualitas pelayanan ternyata lebih besar dibandingkan t_{tabel} (2,048). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan yang dirasakan masyarakat di Kelurahan X tidak muncul begitu saja, tetapi ditentukan oleh banyak faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. sebagai tindak lanjutnya, Kantor Kelurahan X perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat guna mendukung kepuasan mereka.

Sedangkan dilihat dari hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan mayoritas responden menyatakan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan X yang relatif sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari Perolehan skor rata-rata (*mean*) dua variabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan secara umum kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan X relatif sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perolehan *mean* variabel bebas kualitas pelayanan sebesar 60,23, artinya rata-rata responden untuk setiap item pertanyaan mendapat skoring 3 yang berarti “pelayanan kategori baik” (kuesioner skala 1-4 berjumlah 20 item).

Begitu pula mayoritas responden menyatakan bahwa secara umum mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dari Kelurahan X. Hal ini dapat dilihat dari perolehan *mean* variabel terikat kepuasan pelayanan sebesar 15,83, artinya rata-rata responden untuk setiap item pertanyaan mendapat skoring 3 yang berarti “puas terhadap pelayanan yang diterimanya” (kuesioner skala 1-4 berjumlah 5 item).

Sementara itu, dari angka-angka standar deviasi (simpangan baku) diperoleh hasil untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 9,115 sedangkan untuk variabel kepuasan pelayanan sebesar 2,588. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden pelayanan dan kepuasannya terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan X cukup heterogen (bervariasi). Hal ini diperkuat oleh lebarnya rentangan nilai dari masing-masing variabel yang disajikan pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Perhitungan Mean, Standar Deviasi, Nilai Minimum, dan Maksimum

No	Variabel	<i>Mean</i>	Standar Deviasi	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Jmlh Responden
1.	Kualitas pelayanan (X ₁)	60,23	9,115	44	74	30
2.	Kepuasan pelayanan (Y)	15,83	2,588	13	20	30

Variabel kualitas pelayanan mempunyai skor tertinggi 74 dengan skor terendah 44, berarti memiliki rentangan nilai selebar 30. Untuk variabel kepuasan pelayanan mempunyai skor tertinggi 20 dengan skor terendah 13, berarti memiliki rentangan nilai sebesar 7. Meskipun mayoritas responden menyatakan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan X yang relatif sudah cukup baik sehingga responden juga cukup merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, namun masih terdapat beberapa jenis pelayanan yang dirasakan kurang baik sehingga responden juga merasa kurang puas terhadap beberapa jenis pelayanan yang diterimanya.

Hasil wawancara dengan beberapa responden menunjukkan masih terdapat beberapa keluhan terhadap beberapa pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan X. Contohnya dalam masalah keramahan dan kesopanan pegawai beberapa responden mengaku mendapat perlakuan yang tidak ramah dari pegawai. Selain itu beberapa responden juga menyayangkan kurangnya daya tanggap (kesigapan) pegawai dalam menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat, misalnya ada kesalahan administratif nama dalam pembuatan kartu keluarga yang dilakukan pegawai, pembetulannya relatif lama.

Hasil wawancara juga menunjukkan beberapa responden menyayangkan kurangnya akurasi (kejelasan) pembagian kerja pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. "Kejelasan" bermakna "siapa melakukan apa", tampaknya masih ada tumpang-tindih di antara petugas Kantor Kelurahan X dalam melayani responden. Ilustrasinya, "hari ini responden dilayani oleh petugas A untuk mengurus dokumen X, tetapi hari Selasa petugas yang melayani adalah Petugas B". Padahal dokumen yang diurus masih sama. Kasus ini membuat responden "dongkol" karena harus mengulang menceritakan kembali dokumen apa yang hendak responden selesaikan. Data kualitas pelayanan kepuasan disajikan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Kepuasan

Kualitas Pelayanan Kepuasan			
N	Valid	30	30
	Missing	0	0
Mean		60.23	15.83
Median		60.50	15.00
Mode		65	13
Std. Deviation		9.115	2.588
Variance		83.082	6.695
Range		30	7
Minimum		44	13
Maximum		74	20
Sum		1807	475

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dipaparkan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X, karena perolehan nilai thitung (5,747) ternyata lebih besar dibandingkan ttabel (2,048). Jika kualitas pelayanan bagus maka kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X meningkat. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 54,10 % terhadap

kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan X, dengan perolehan koefisien determinasi $R^2= 0,541$.

REFERENSI

- Adiwiyo, A. (2012). *Mendahulukan Pelanggan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2015). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, A. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Ghozali, I. (2012). *Analisis Multivariat Aplikasi dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Santoso. (2012). *Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Alex Media Komputindo Gramedia.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulaiman, W. (2012). *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, A., A. dan Bitner, M. J. (2012), *Service Marketing* (3rd ed.). New Delhi: Tata McGraw Hill.