

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
KELURAHAN SUNGAI KAPIH KOTA SAMARINDA**

Herlinda Arpani, Bambang Irawan, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 3, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda

Pengarang : Herlinda Arpani

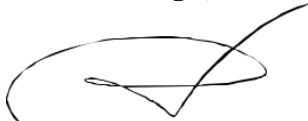
NIM : 1602015031

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Pembimbing I,



Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP 19760216 200501 1 002

Samarinda, 13 Juni 2023

Pembimbing II,



Dini Zulfiani, S.Sos., M.Si
NIP 19781019 200604 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	
Volume : 11	
Nomor : 3	
Tahun : 2023	
Halaman : 662-669	
Koordinator Program Studi Administrasi Publik Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP 19830414 200501 2 003	

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI KAPIH KOTA SAMARINDA

Herlinda Arpani ¹, Bambang Irawan ², Dini Zulfiani ³

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda. Jenis penelitian ialah kuantitatif asosiatif. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan publik (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, kemampuan pengetahuan, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan memahami pelanggan/masyarakat). Variabel kepuasan masyarakat (ekspektasi, kinerja, perbandingan, pengalaman, konfirmasi atau diskonfirmasi). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda yang terdiri dari 3.846 KK. Sampel yang didapat dari populasi sebanyak 98 KK. Sampel ditentukan menggunakan teknik sampel acak dan berstrata proporsional (Proporsionate stratified random sampling). Teknik analisis data menggunakan uji korelasi product moment, analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi, uji signifikansi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda sebesar 0,7929. Kualitas Pelayanan Publik (X) di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda memiliki pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 68,86% terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat*

Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor untuk mengetahui sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2000-2004 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) salah satu kegiatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan penyusunan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala dalam waktu minimal 1 (satu) kali

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: herlinda.arpani@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

setahun. Perhitungan skor Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Menurut Peraturan Walikota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah sembilan unsur yang terdiri dari : Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Biaya atau Tarif, Waktu Pelayanan, Spesifikasi Produk, Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan dan Saran, Sarana dan Prasarana. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2021-2022 menunjukkan kualitas pelayanan di Kelurahan Sungai Kapih sudah mendapat kategori “Baik” dengan skor rata-rata diatas 76,61. Adapun nilai IKM Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan pada Tahun 2021 memperoleh angka 78,2 sedangkan nilai IKM Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kecamatan Sambutan pada Tahun 2022 memperoleh angka 77,2. Ada satu poin dalam hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang masih dalam kategori Kurang Baik yaitu pada kecepatan waktu pelayanan masih mendapat skor 6,9 pada tahun 2021 dan 7,0 pada tahun 2022. Walaupun ada peningkatan dari 2021 ke 2022 namun poin kecepatan waktu pelayanan masih masuk dalam kategori Kurang Baik. Selain itu pada prosedur pelayanan, perilaku dan sikap petugas pelayanan, sarana dan prasarana, dan pelayanan pengaduan mengalami penurunan nilai. Selain adanya masalah di dalam hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat, peneliti juga melakukan observasi pada Kantor Kelurahan Sungai kapih. Kurangnya keamanan pada parkir dan kurang luasnya area parkir menjadi salah satu faktor yang masuk dalam penilaian kualitas pelayanan. Berdasarkan masalah yang telah disebutkan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah Seberapa besar hubungan dan pengaruh antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela dkk dalam Pasolong (2013:128) ialah segala kegiatan yang dilakukan pemerintah kepada sejumlah atau beberapa manusia yang melakukan kegiatan menguntungkan dalam suatu komponen atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak sesuai dengan produk yang didapatkan. Sedangkan kualitas menurut Montgomery dalam Pasolong (2013:132) “*the extent to which product meet the requirement of people who use them*”. Yang berarti bahwa suatu produk dapat dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan seseorang yang menggunakannya. Selain itu tingkat kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi

apabila pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin baik menurut Pasolong (2013:145). Dari penjelasan beberapa ahli tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah usaha pemerintah dalam memenuhi segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat terkait barang ataupun jasa dalam rangka memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2014:61) mengatakan kepuasan adalah perasaan kecewa atau senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap hasil atau kinerja suatu produk terhadap harapannya. Hal ini sesuai dengan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat diukur atau ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan menurut Alma (2018:23) disebutkan bahwa ketidakpuasan bisa timbul akibat :

- a. Belum sesuainya antara pelayanan atau produk yang didapat dengan kenyataan
- b. Pelayanan yang didapat selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c. Kondisi fisik dan suasana lingkungan yang tidak menunjang
- d. Biaya yang relatif tinggi atau mahal, karena jarak yang terlalu jauh dan banyaknya waktu yang terbuang
- e. Promosi yang terlalu memaksa dan berlebihan, sehingga tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.

Harapan masyarakat yang terpenuhi maka akan membawa pembeli atau pengguna layanan dan produk mendapatkan emosional ke arah kepuasan begitu juga sebaliknya bila yang diharapkan oleh masyarakat belum terpenuhi maka mereka akan merasa tidak puas sehingga bisa melakukan *voice action* (kritikan atau keluhan).

Hipotesis

Hipotesis berikut merupakan bagian dari penelitian ini dan didasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, dan teori yang telah dikemukakan :

- a. Hipotesis I tentang hubungan :
 H_0 : Tidak terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
 H_a : Terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- b. Hipotesis II tentang pengaruh :
 H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
 H_a : Terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Definisi Konseptual

Berikut adalah definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Kualitas Pelayanan Publik adalah standar yang harus dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi secara perorangan atau kelompok dalam rangka membahagiakan masyarakat.
2. Kepuasan Masyarakat adalah perasaan kecewa atau senang dari seseorang setelah membandingkan produk atau jasa yang diterima dari lembaga atau organisasi dengan yang diharapkan.

Definisi Operasional

Dalam penelitian ini digunakan definisi operasional digunakan agar dapat menjadi petunjuk dalam penelitian. Untuk menjawab dan membuktikan hasil dari hipotesis yang telah di buat sebelumnya, terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu:

1. Kualitas pelayanan publik (X) dalam penelitian ini akan diukur dengan indikator sebagai berikut :
 - a. Bukti fisik;
 - b. Reliabilitas;
 - c. Daya tanggap;
 - d. Kompetensi;
 - e. Kesopanan;
 - f. Kredibilitas;
 - g. Keamanan;
 - h. Akses;
 - i. Komunikasi;
 - j. Memahami pelanggan.
2. Kepuasan Masyarakat (Y) dalam penelitian ini akan diukur dengan indikator sebagai berikut :
 - a. *Expectation* atau Ekspektasi;
 - b. *Performance* atau Kinerja;
 - c. *Comparison* (Perbandingan);
 - d. *Experience* (Pengalaman);
 - e. *Confirmation* (Konfirmasi)/*disconfirmation* (Diskonfirmasi).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang diambil dari rumusan masalah yang ada adalah Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditetapkan maka populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda yang terdiri dari 3.846 KK berdasarkan data Monografi Kelurahan Sungai Kapih pada tahun 2022.

Berdasarkan hasil perhitungan peneliti menggunakan rumus Slovin dalam Bungin (2014:105) dengan batas toleransi error sebesar 10% maka sampel yang di dapat dari populasi diatas adalah sebanyak 97,61 atau 98 artinya dalam penelitian

ini sampel sebanyak 98 KK diambil dari 3.846 KK yang berada di Kelurahan Sungai Kapih. Jumlah sampel ini disebar dalam 25 Rukun Tetangga (RT). Dari sampel sebanyak 98 KK tersebut perlu dilakukan penentuan sampel dari masing-masing RT agar dapat memadai, sehingga jumlah sampel diatas masih perlu ditentukan lagi dengan menggunakan teknik sampel acak dan berstrata proporsional (*Proporsionate stratified random sampling*). Dengan demikian jumlah sampel yang telah ditentukan dalam satu Kelurahan akan terbagi pada semua RT dengan cara proporsional yang artinya semakin besar populasi dalam suatu RT maka sampel yang diambil akan semakin besar begitu pula sebaliknya. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kepuastakaan (*library research*) dan penelitian kelapangan (observasi dan angket). Alat pengukur data yang digunakan yaitu skala likert, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi *product moment*, analisis linier sederhana, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan analisis korelasi *product moment* yang telah dilakukan diperoleh hasil sebesar 0,7929 yang artinya bahwa sesuai dengan pedoman untuk memberikan interpretasi yang dikemukakan oleh Sugiyono maka nilai tersebut masuk pada interval (0,600-0,799). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik (X) masuk kategori tingkat hubungan yang kuat terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa hasil hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) benar adanya.

Hasil analisis regresi sederhana $Y = a + bx$, menunjukkan bahwa nilai yang didapat yaitu $a = -11,94$ merupakan konstanta yang menyatakan variabel dependen bernilai negatif. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan publik bernilai 0, maka kepuasan masyarakat akan semakin berkurang atau menurun sebesar -11,94. Namun hal ini dapat diabaikan karena kualitas pelayanan publik tidak akan pernah bernilai 0. $b = 0,6442$ merupakan koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oktaminingsih (2019: 111-112) menyatakan apabila kualitas pelayanan ditingkatkan atau diturunkan satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan terhadap kepuasan masyarakat. Dari perhitungan regresi linier sederhana tersebut juga dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 0,06442 artinya pengaruh diantara variabel X dan Y adalah positif dengan tingkat hubungan yang kuat.

Hasil Analisis koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 62,86%, dengan demikian maka pengaruh dari variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 62,86%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 62,86% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 37,14% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar dari penelitian ini. Menurut pendapat Kotler (2009:98) ada hubungan yang erat antara pelayanan terhadap kepuasan seseorang serta keuntungan instansi atau kantor sebagai penyedia layanan, dimana kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil uji T menunjukkan perhitungan yang didapat menunjukkan bahwa $t_{hitung} (12,75) > t_{tabel} (1,6605)$ pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan publik (X) dengan kepuasan masyarakat (Y).

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda, dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sudah terbilang cukup baik. Namun terdapat indikator yang menurut perolehan dari nilai rata-rata menjadi indikator yang terendah dari keseluruhan indikator kualitas pelayanan publik yaitu indikator komunikasi dengan perolehan nilai rata-rata 737 dan merupakan skor paling rendah, hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Sungai Kapih masih kurang dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakatnya. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya komunikasi kepada masyarakat dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan pegawai masih kurang mendengarkan atau merespon atas keluhan dan saran yang di sampaikan oleh masyarakat.

Indikator yang terendah terdapat juga pada variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator kinerja atau *performance*. Dengan mayoritas responden memberikan penilaian rendah pada indikator kinerja atau *performance* dengan jumlah skor sebesar 711 dari keseluruhan indikator kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda masih belum bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku hal ini dibuktikan dengan jawaban responden yang menyatakan waktu penyelesaian pelayanan kurang sesuai dengan yang telah ditetapkan. Sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah di berikan dan membuat pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda menjadi kurang maksimal.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda sebesar 0,7929.
2. Kualitas Pelayanan Publik (X) di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda memiliki pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 68,86% terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan maka saran dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Terkait variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda, pada indikator komunikasi perlu adanya penyampaian informasi yang jelas dari staff Kelurahan Sungai Kapih kepada masyarakat karena penyampaian informasi yang baik menjadi bagian dari perilaku dan sikap petugas pelayanan. Terkait prosedur pelayanan perlu tersedianya poster yang berisi tentang alur pelayanan dan persyaratan pelayanan yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen seperti persyaratan membuat (KK, KTP, Surat Pengantar dan sebagainya). Pada sarana dan prasarana, maka Kantor Kelurahan Sungai Kapih perlu menyediakan parkir yang lebih luas dan perlu adanya cctv agar masyarakat yang datang dapat merasa aman dan nyaman. Pada pelayanan pengaduan, Kantor Kelurahan Sungai Kapih perlu menyediakan loket pengaduan bagi masyarakat agar dapat menyampaikan keluhan dan sarannya.
2. Terkait variabel kepuasan masyarakat Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda, indikator kinerja atau *performance* Lurah Kantor Kelurahan Sungai Kapih Kota Samarinda masih perlu melakukan evaluasi secara berkala terkait waktu pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga pegawai dapat memperbaiki faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kecepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta
- Bungin, Burhan. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua*. Depok : Prenadamedia Group.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 13*. Jakarta : Erlangga

- Oktaminingsih, Putri. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Skripsi. Samarinda : Universitas Mulawarman
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Nomor 57 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kota Samarinda
- Priansa, Donni Juni. 2021. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer Cetakan Ke 2*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.