PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN TUNGKARAN PANGERAN KECAMATAN SIMPANG EMPAT

Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin

Abstrak: Adapun tujuan pada penelitian ini : untuk mengetahui dan juga menganalisa pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan di dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat. Dapat dikatakan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di pelayanan Kantor Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat. Sehingga apabila semakin tinggi Kualitas Pelayanan karyawan maka Kepuasan Masyarakat akan semakin baik

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract: The purpose of this study: to find out and also analyze the effect of improving service quality on community satisfaction in Tungkaran Pangeran Village, Simpang Empat District. In this study, the author uses a quantitative approach, which is an approach in research to test hypotheses by using accurate statistical data tests. Based on the background and problem formulation that have been mentioned, this study uses a quantitative approach to measure the influence of service quality on community satisfaction in Tungkaran Pangeran Village, Simpang Empat District. The results showed that service quality had a significant effect on the dependent variable of community satisfaction. It can be said that the influence of Service Quality has a positive and significant effect on Community Satisfaction in the services of the Tungkaran Pangeran Sub-District Office, Simpang Empat District. So that the higher the quality of employee service, the better the community satisfaction

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Di Negara kita yaitu Indonesia banyak sekali ditemukan instansi pemerintah yang belum menerapkan Nawa Cita yang diluncurkan Presiden Joko Widodo, yang mempunyai artian pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan Negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang yang mengatur tentan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pesatnya pertumbuhan perekonomian dan kesejahteraan yang mengakibatkan masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari aparatur pemerintah. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk.

Fungsi pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat. Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Secara umum penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik mencakup lingkungan pelaksaan yang luas dan kompleks, rumit serta dalam prosesnya mengandung kegiatan yang saling berkait dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara unit/instansi yang satu dengan yang lain (Bambang, 2011).

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat, maka terdapat beberapa dimensi yaitu; dimensi *Tangible* (bukti fisik), dimensi *Reliability* (keandalan), dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), dimensi *Assurance* (jaminan), dan dimensi *Empathy* (empati). Dimensi *Tangible* yaitu ditandai dengan penyediaan pelayanan yang memadai sumber daya lainnya. Dimensi *Reliability* yaitu suatu pelayanan yang baik ialah ditandai dengan pelayanan yang tepat dan benar. Dimensi *Responsiveness* ditandai dengan keinginan petugas untuk melayani masyarakat. Dimensi *Assurance* ditandai dengan perilaku petugas dalam melayani kepentingan masyarakat dan mampu menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat. Dimensi *Empathy* ditandai dengan kemauan petugas pelayanan untuk memahami masalah dan bertindak demi kepentingan masyarakat serta memberikan perhatian personal bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Catatan Sipil adalah suatu instansi yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesarbesarmya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian.

Dalam hal ini Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat mempunyai tugas dalam mencatat maupun menyimpan semua data kependudukan di Indonesia. Akan tetapi tanggung jawab yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan, selain itu cara kerja birokrasi, yang terkesan masih mulut ke mulut belum terorganisir dari tingkat RT sampai masyarakat bawah, sehingga peraturan yang ada di Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat belum banyak yang mengerti. Sehingga hal ini menjadi masalah yang paling sering terjadi.

Ketika peneliti melakukan observasi awal, peneliti melihat bahwa masyarakat masih kurang paham mengenai masalah pelayanan yang semestinya dan seharusnya yang mereka dapatkan, peneliti melihat, dalam pelayanan public informan tersebut menganggap bahwa pelayanan susah untuk dijalankan kerena disebabkan banyaknya peraturan yang dijalani.

Hal ini dapat menyebabkan masyarakat bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas cepat, tepat dan sesuai dengan harapan harus di penuhi dengan biaya yang mahal pula yang menyebabkan masyarakat berpandanagan negatif pada Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN TUNGKARAN PANGERAN KECAMATAN SIMPANG EMPAT**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan pada penelitian ini adalah : Apakah Peningkatan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat ?

TujuanPenelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui dan juga menganalisa pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda untuk menguji hipotesis dengan alat analisis statistik berupa *software* SPSS Versi 21. Pengujian hipotesis dilakukan

setelah model regesi linear berganda yang akan digunakan dianggap layak atau bebas dari pelanggaran asumsi klasik agar hasil pengujian dapat diinterprestasikan dengan tepat

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Uji-t

Uji t Digunakan untuk menghitung signifikasi pengaruh secara parsial atau dari masing-masing variabel X terhadap Y. Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.t) sebagai berikut : Variabel X Kualitas Pelayanandidapatkan nilai sig. = 0,000 (Nilai Sig. < 0,05) lebih kecil dari 0,05, yang artinya secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat.

b. Hasil Uji-F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependen atau terikat. Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.F) Dari Uji Anova atau F test, didapat tingkat signifikansi nilai sig. = 0.000 (Nilai Sig. < 0,05) Karena probabilitas 0,000 maka model regresi bisa dipakai untuk mengetahui pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Atau secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat Kecamatan Simpang Empat

Variabel Kualitas Pelayanan didapatkan nilai sig. 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat. Dapat dikatakan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di pelayanan Kantor Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat Kecamatan Simpang Empat. Sehingga apabila semakin tinggi Kualitas Pelayanan karyawan maka Kepuasan Masyarakat akan semakin baik.

Artinya semakin baik dan semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu expected service dan perceived service. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan adalah perasaan seseorang atau penilai seseorang tentang produk/jasa suatu perusahaan/instansi yang jika produk/jasa melebihi ekspektasi maka seseorang tersebut merasa senang. Kepuasan yang di tinjau dari sisi masyarakat yaitu mengenai apa yang telah di rasakan atas pelayanan yang telah di berikan di bandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Jika pelayan jasa lebih rendah dari harapan masyarakat berarti masyarakat tidak merasa puas. Jika pelayanan yang diberikan sama dengan yang di harapkan masyarakat akan merasa lebih senang.

Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan pegawai Kantor Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat Kecamatan Simpang Empat maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat. Dapat dikatakan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di pelayanan Kantor Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat. Sehingga apabila semakin tinggi Kualitas Pelayanan karyawan maka Kepuasan Masyarakat akan semakin baik

Saran

Bertolak dari kesimpulan penelitian maka penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat agar dapat dipertahankan dan di tingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Diharapkan agar mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Diharapkan bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis di harapkan memasukkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

Anwar PrabuMangkunegara. (2004). ManajemenSumber Daya Manusia. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Bedjo Siswanto. (1989). Manajemen Tenaga Kerja. Bandung: Sinar Baru.

Depdiknas. (2005). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Dewi Hanggraeni. (2012). Manajemen Sumber daya manusia. Jakarta: FEUI.

Faustino Cardoso Gomes. (1991). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta:Andi Yogyakarta.

Hani Handoko. (2001).Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.

HeidjrachmandanSuad Husnan.(1981). ManajemenPersonalia.Yogyakarta:BPFE.

InuKencanaSyafiie dkk.(1999).IlmuKinerja Administrasi Publik. Jakarta: RinekaCipta.

MalayuS.P.Hasibuan.(2003).ManajemenSumberDayaManusia.Jakarta:Bumi Aksar

MarihotT.E.Hariandja.(2007).ManajemenSumberDayaManusia.Jakarta:PT Grasindo.

Maman Ukas. (2004). ManajemenKonsep Prinsip Dan Aplikasi. Bandung: Agnini.

Manulang.(1987).ManajemenPersonalia.Yogyakarta:GajahMadaUniversity Press.

Mathis&Jackson.(2006).ManajemenSumberDayaManusia.Jakarta:Salemba Empat.

Miftah Thoha. (1989). Kinerja AdministrasiKepegawaian Daerah. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moh. Agus Tulus.(1989). Manajemen SumberDaya Manusia. Jakarta: PT GramediaPustakaUtama

Musanef.(2000). Manajemen kepegawaian.Jakarta: Gunung Agung.

MutiaraS.Panggabean.(2002).ManajemenSumberDayaManusia.Jakarta:PT GhaliaIndonesia.

Niti Semito. (1984).Manajemen Personalia. Jakarta: GhaliaIndonesia.

Peorwadarminta.(2003).Kamus UmumBahasa Indonesia.Jakarta; Balai Pustaka.

Raharjo.(2000).Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: BumiAksara.

Safrudin.(1965).Kinerja AdministrasiKepegawaian. Bandung: CV Mandar Maju.

SiswantoSastrohadiwiryo.(2003).ManajemenTenagaKerjaIndonesia.Jakarta: PT BumiAksara.

Situmorangdan Juhir. (1994).ManajemenPersonalia. Jakarta: PT RinekaCipta.

Slamet Saksono. (1995).Kinerja Administrasi Kepegawaian. Yogyakarta: PT Kanisius.

SondangP.Siagian.(1992).KerangkaDasarIlmuKinerja Administrasi.Jakarta:Rineka Cipta