

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN TELUK DALAM  
BANJARMASIN**

**THE INFLUENCE OF PUBLIC SERVICE QUALITY AND PERFORMANCE ON  
COMMUNITY SATISFACTION AT THE TELUK DALAM VILLAGE OFFICE,  
BANJARMASIN**

**Oleh:**

**Yayu Saputri, Junaidy, Sitna Hajar Malawat**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Teluk Dalam Banjarmasin.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 528 orang dimana sampel yang didapat menggunakan rumus slovin sebanyak 84 orang. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis linier berganda. Hipotesis dari penelitian ini diuji menggunakan Uji T dan Uji F. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan daftar pertanyaan yang mengukurnya menggunakan skalaliker. Data diolah dengan menggunakan program komputer SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Teluk Dalam Banjarmasin. Dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $t_{hitung} > t_{tabel} = 13,604 > 1,98969$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan nilai sig sebesar 0,000, di bawah 0,05, Variabel Kinerja Pegawai (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Teluk Dalam Banjarmasin. Dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,339 > 1,98969$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan nilai sig sebesar 0,022, di bawah 0,05 dan 3. Kualitas Pelayanan Publik (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Teluk Dalam Banjarmasin. Dibuktikan dengan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel} = 92,650 > 3,108$  dan nilai sig pada uji F adalah = 0,000b berarti  $< 0,05$ .

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja, Kepuasan Masyarakat, Kelurahan Teluk Dalam Banjarmasin**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of public service quality and performance on community satisfaction at Teluk Dalam Banjarmasin Village Office.*

*The approach used in this research is a quantitative approach. The population in this study amounted to 528 people where the sample obtained using the slovin formula was 84 people. The analytical method used is descriptive analysis method and multiple linear analysis. The hypothesis of this study was tested using the T test and F test. The data used were primary and secondary data obtained through a study of documentation and a list of questions that measured it using a Likert scale. Data were obtained using the SPSS 21 computer program.*

*The results of this study indicate that the Public Service Quality variable (X1) has a positive and significant influence on Community Satisfaction in the Teluk Dalam Banjarmasin Village Office. Evidenced by a significance value of  $t_{count} > t_{table} = 13.604 > 1.98969$  then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted and a sig value of 0.000, below 0.05, Employee Performance Variable (X2) has a positive and significant influence on Community Satisfaction at Teluk Dalam Village Office Banjarmasin. Evidenced by the value of  $t_{count} > t_{table} = 2.339 > 1.98969$  then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted and the sig value is 0.022, below 0.05 and 3. Public Service Quality (X1) and Employee Performance (X2) together have a positive influence and significant to Community*

*Satisfaction in Teluk Dalam Banjarmasin Village Office. Evidenced by the value of  $f_{count} > f_{table} = 92.650 > 3.108$  and the sig value on the F test is  $= 0.000b$  meaning  $< 0.05$ .*

**Keywords:** *Public Service Quality, Performance, Community Satisfaction, Teluk Dalam Village, Banjarmasin*

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Isa, (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Siswa lembaga bimbingan belajar “Potensi ” Panyabungan. 5, 154–168.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Lisa Handayani dan Nanik Suryani. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. Economic Education Analysis Journal. Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia
- Pasolong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sinaga, juli O & Rahmat Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. 4 (1): 7-14
- Sinambela, Lukman. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Susila, Ismet. 2015. Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Usmara, A, 2008, Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Jakarta: Amara Books
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, & D.D. Gremler. (2019). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 6 ed. Mc.Graw-Hill. Boston
- Darmawan, M dkk. 2018. Kiat Percepatan Kinerja UMKM Dengan Modal Strategi Orientasi Berbasis Lingkungan. Yogyakarta: Deepublish.
- Donni Junni Priansa. (2017). Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.