

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI UNIT PENGELOLA BENIH SUMBER(UPBS)  
DI LOKA PENELITIAN PENYAKIT TUNGRO DI DESA  
TIMORENG PANUA KABUPATEN SIDRAP**

<sup>1)</sup>Kasmawati\*, <sup>2)</sup>Sapri, <sup>3)</sup>Hardianti

<sup>1), 2), 3)</sup>Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

<sup>1)</sup>[kasmawati34243@gmail.com](mailto:kasmawati34243@gmail.com) <sup>2)</sup>[sapritajuddin3@gmail.com](mailto:sapritajuddin3@gmail.com),

<sup>3)</sup>[hardianti@umsrappang.ac.id](mailto:hardianti@umsrappang.ac.id)

\*[kasmawati34243@gmail.com](mailto:kasmawati34243@gmail.com)

---

**Abstrak**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan Unit Pengelola Benih Daerah (UPBS) di lokasi penelitian penyakit tungro di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidrap. Populasi penelitian berjumlah 197 orang, dan sampel berjumlah 66 orang. Pengambilan sampel acak sederhana adalah metode pengambilan sampel yang digunakan. Penelitian jenis ini bersifat kuantitatif. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah survei, studi literatur, dan observasi metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Validitas, reliabilitas, dan analisis regresi linier sederhana dengan skala likert dan SPSS 26 merupakan teknik analisis data yang digunakan.

Hasil penelitian ini dari hasil olah kuesioner diperoleh rekapitulasi variabel Kualitas pelayanan sebesar 58% berada pada kategori "Kurang baik". Rekapitulasi variabel kepuasan Masyarakat sebesar 34% berada pada kategori " Tidak Baik".. Partisipasi masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur jalan di Desa Berdasarkan uji ANOVA Kabupaten Sidenreng Rappang "Berpengaruh/Signifikan"; F hitung yang diperoleh sebesar 1,610 dengan tingkat signifikansi 0,209. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara bersama-sama, dan probabilitasnya jauh lebih tinggi dari 0,05. Nilai t hitung parsial sebesar 1,269) > t tabel 0,238) menunjukkan Keunggulan Pelayanan dalam Perbandingan Kepuasan Masyarakat Unit Pengelolah Benih Sumber(UPBS) Di Loka Penelitian Penyakit Tungro Di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidrap sebesar 246% .

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

---

## **Abstract**

---

*The aim of this research is to determine the quality of service and satisfaction of the local seed management unit (UPBS) at the tungro disease research site in Timoreng Panua Village, Sidrap Regency.*

*The population in this study was 197 people and the sample was 66 people. The sampling technique is simple random sampling. This type of research is quantitative. The data collection techniques used in this research were observation, literature study and questionnaires. The data analysis technique used is validity, reliability and simple linear regression analysis using SPSS 26 and a Likert Scale.*

*The results of this research from the results of the questionnaire obtained a recapitulation of the service quality variable of 58% in the "Not good" category. The recapitulation of the community satisfaction variable of 34% is in the "Not Good" category. Community participation in the construction of road infrastructure in Compong Village, Sidenreng Rappang Regency is categorized as "Influential/Significant", from the ANOVA test the F count obtained is 1.610 with a significant level of 0.209, this is shows that the influence of the independent variables as a whole has a significant effect, and the probability is far above 0.05, partially  $t$  count is 1,269) >  $t$  table 0.238) meaning that the Quality of Service on Community Satisfaction of the Source Seed Management Unit (UPBS) at the Tungro Disease Research Site in Timoreng Panua Village Sidrap Regency was 246%.*

**Keywords :** *Service Quality and Community Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pemerintah di era globalisasi saat ini adalah bagaimana menghadirkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang kuat, memiliki keunggulan kompetitif, dan mampu menjunjung tinggi etika birokrasi dalam menjalankan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Hal ini terutama berlaku bagi pemerintah daerah. Tantangan ini masuk akal mengingat masyarakat setempat menginginkan pegawai pemerintah dapat melakukan pekerjaannya seefektif mungkin sehingga pada akhirnya mereka dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk meningkatkan standar pelaksanaan dan standar pelayanan masyarakat Menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan

Oleh penyedia layanan publik sesuai dengan persyaratan hukum. sehingga berpihak pada kepentingan umum. Harus ada layanan publik yang berkualitas tinggi seiring dengan semakin banyaknya layanan yang dikelola pemerintah. Semakin besarnya keinginan masyarakat terhadap aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan merupakan suatu hal yang wajar. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan, aspirasi, dan keinginan masyarakat yang semakin meningkat. Karena kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, salah satu aspek pemerintahan tidak bisa lepas dari gagasan mendasar untuk memberikan pelayanan yang cepat. Pegawai Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) di daerah harus senantiasa meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dengan melihat permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk memilih judul **“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) Di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidrap”**

## METODE

1. Jenis penelitian  
Penelitian kuantitatif adalah studi terhadap populasi tertentu atau analisis data kuantitatif dasar dengan tujuan menguji hipotesis yang sudah ada sebelumnya. Hal ini didasarkan pada filosofi positivis yang lugas.
2. Populasi dan sampel  
Seratus sembilan puluh tujuh orang menjadi populasi penelitian. Pengambilan sampel acak sederhana adalah metode pengambilan sampel yang digunakan. Lebih khusus lagi, sampling jenuh – yaitu memilih sampel dari seluruh populasi – adalah teknik sampling non-probabilitas yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, sampel penelitian berjumlah enam puluh enam orang.
3. Teknik Pengumpulan Data
  - a. Salah satu metode pengumpulan data adalah observasi, yang melibatkan pengawasan terhadap aktivitas yang sedang berlangsung. metode pengumpulan data untuk penelitian kuantitatif yang banyak

digunakan. Kegiatan, kejadian, peristiwa, objek, dan keadaan atau suasana tertentu merupakan hasil pengamatan.

- b. Studi kepustakaan Menurut sugiyono,2015 peneliti mengumpulkan refrensi buku,Jurnal dan dokumen mengejai objek dan masalah penelitian untuk dikutip dan melengkapi
- c. Kuesioner Responden diminta memberikan jawaban tertulis atas pertanyaan untuk mengumpulkan data.
4. Teknik analisis data

Setelah semua informasi yang diperlukan untuk mengatasi suatu masalah telah dikumpulkan, analisis data adalah proses penelitian yang dilakukan.Oleh karena itu, tugas analisis data sangat penting dalam proses penelitian dan tidak dapat diabaikan. Keakuratan kesimpulan yang diambil dari data sangat bergantung pada ketajaman dan ketepatan alat analisis yang digunakan. Interpretasi data akan dilakukan menggunakan bantuan program SPSS termasuk:

Skala pengukuran digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini. Agar alat ukur dapat menghasilkan data yang bersifat kuantitatif pada saat digunakan untuk pengukuran, maka panjang dan pendeknya interval ditentukan dengan menggunakan skala pengukuran yang disepakati. Skala Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Likert. Salah satu teknik yang digunakan untuk mengukur bagaimana masyarakat atau kelompok tertentu memandang suatu permasalahan sosial adalah skala Likert. Kejadian-kejadian sosial ini – yang diidentifikasi secara khusus oleh peneliti penelitian ini –mulai sekarang disebut sebagai variabel penelitian.Uji Kualitas Data (Validitas dan Reliabilitas) Dalam penelitian yang menggunakan instrumen angket, pengujian kualitas data merupakan pengujian yang diperlukan yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang terkumpul dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

**Tabel 4.27 Anova**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.085	1	10.085	1.610	.209 <sup>b</sup>
	Residual	400.900	64	6.264		
	Total	410.985	65			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant),Kualitas pelayanan

Sumber data:Hasil Olahan SPSS 26

Hasil dari uji ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai  $F = 1.610$  dengan tingkat probabilitas sig. 0,209 oleh karena probabilitas (0,000) lebih besar dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi partisipasi masyarakat. Untuk

menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini, dilakukan uji *F*. Untuk mengetahui bahwa ada pengaruh/Signifikan dapat diketahui dengan melihat dari *level of significant*  $\alpha = 0,05$ . Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Pemodelan regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidrap. Hal ini berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel ANOVA yang menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X).

Tabel koefisien yang dihasilkan dari pengolahan data dapat digunakan untuk menganalisis Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) di lokasi penelitian penyakit tungro di Desa Panua Timoreng Kabupaten Sidrap dari segi kualitas pelayanan, digunakan model regresi dalam penelitian ini:

- Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka nilai hitung variabel Kepuasan Masyarakat (X) sebesar 0,148.
- Berikut rumusan statistik hipotesis berbasis uji t:  
 $H_a : \rho_{yx} \neq 0$   
 $H_0 : \rho_{yx} = 0$

#### Hipotesis bentuk kalimat :

Hipotesis  $H_a$  : Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di unit pengelola benih sumber (UPBS) di lokasi penelitian penyakit tungro di desa timoreng panua Kabupaten Sidrap.

#### Pengambilan keputusan :

Berpengaruh signifikan apabila nilai *t* hitung  $\geq t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Setelah menerapkan kriteria, prosedur pencarian tabel menghasilkan koefisien tabel sebesar  $t_{hitung} = 6,430$ .

- $0,209 \geq 0,05$  merupakan nilai signifikan.
- Derajat kebebasan atau Df atau dk sama dengan jumlah data - 2 =  $66 - 2 = 64$
- Jadi, *t* tabel sama dengan 1,269.

#### Keputusan :

Berdasarkan nilai *t* hitung sebesar  $6,430 \geq 1,269$  lebih besar dari *T* tabel maka  $H_0$  dihilangkan dan  $H_a$  dimasukkan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan mempunyai dampak yang signifikan terhadap harapan masyarakat di Unit Benih Sumber (UPBS) di wilayah terpencil Timoreng Panua, Provinsi Sidrap.

- Faktor yang mempengaruhi Implementasi kebijakan terhadap penempatan pegawai sebesar 81%.

Tabel 4.25

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.157 <sup>a</sup>	.025	.009	2.503

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

*Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 26*

Nilai  $R = 0,157$  dan  $R^2$ , atau ( $R^2$ ) sebesar  $0,025$  – kuadrat koefisien hubungan, atau  $0,157 \times 0,157 = 0,246 \times 100\% = 0,246\%$  – ditampilkan di tabel Ringkasan Model bagian ini. Hal ini menunjukkan pemahaman akan pentingnya menentukan bagaimana kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) ; nilai yang diinginkan adalah  $0,25\%$

**A. KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan penelitian yang dibahas pada Bab IV, kesimpulan berikut dapat diambil:

1. Nilai persentase Di Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidrap dari hasil penelitian indikator Kualitas pelayanan  $58\%$  pada "kategori kurang baik" Nilai persentase Di unit pengelola benih sumber (UPBS) di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidrap Kepuasan Masyarakat persentase  $34\%$  dengan " kategori kurang baik". Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa  $H_0$  menegaskan pentingnya atau pengaruh kualitas pelayanan.
2. Indikator-Indikator yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS) Di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidrap dari faktor pendukungnya terdiri dari faktor kualitas pelayanan yaitu Empati dari persentase  $64\%$  sedangkan dari faktor penghambatnya terdiri indikator kehandalan persentase  $58\%$ , indikator ketanggapan dengan persentase  $54\%$ , indikator jaminan dengan persentase  $58\%$ , indikator bukti nyata dengan persentase  $59\%$ . Kategori kurang baik. dan indikator Kepuasan Masyarakat faktor pendukungnya Kualitas dari kesediaan jasa dari persentase  $52\%$  sedangkan dari faktor penghambatnya terdiri indikator Kemudahan Dan Kenyamanan Dalam Pembayaran dengan persentase  $40\%$ . Ketepatan Pelayanan persentase  $38\%$ . Keterbukaan informasi dari persentase  $39\%$ . Penilaian konsumen dari persentase  $39\%$ . Kemampuan Berkomunikasi dari persentase  $41\%$ . terdapat hubungan yang kuat antara variabel X Kualitas pelayanan persentase  $58\%$  dan variabel Y Kepuasan masyarakat persentase  $34\%$

Para peneliti dapat menawarkan rekomendasi berikut berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan sebelumnya;

Para peneliti dapat menawarkan rekomendasi berikut berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan sebelumnya;

1. Mengenai penelitian yang dilakukan mengenai dampak kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada unit pengelolaan benih sumber (UPBS). Sehingga dapat menjadi bahan konsultasi dalam pengambilan keputusan dan dijadikan data penilaian untuk perbaikan unit pengelolaan benih (UPBS) Kabupaten Sidrap.

3. meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap Unit Pengelola Benih Sumber (UPBS), pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus terus ditingkatkan secara konsisten.

#### 4. REFERENSI

##### Buku

Ahmad Jamaluddin 2015 Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Gava Media Yogyakarta

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (13th ed.).

Amin, I. 2008. Teori dan konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju: Jakarta

##### Jurnal

Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>

Darmawan, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung*. 8(2), 216–226.

Doni Saputra, D. M. (2022). *Asas-Asas Pelayanan Publik Pada Rumah Tahanan Nrgara(Rutan)KIAS IIB Dumai*. VIII(118), 57–63.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*.

Hermansyah, S., Angreani, N., Universitas, D., Sidenreng, M., Administrasi, M., Universitas, P., & Sidenreng, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang*. 1(2), 46–53.

Indriani, D. (2017). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu*.

Marande, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GEBANGREJO KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.

Maulana, A. S. (2007). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT . TOI*.

Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>

Purnamasari, H., & Pradana, B. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(1), 62–78.

- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40-54. <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433>
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1(5), 981-990.
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 56. <http://jestro.is-best.net/layanan/upbs-unit-produksi-benih-sumber/?i=1>
- Sayaka, B. (2015). Sistem Perbenihan Padi dan Karakteristik Produsen Benih Padi di Jawa Timur. *Analisis Kebijakan Pertanian*, 13(2), 185-202.
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 56.