PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN MARAWI KECAMATAN TIROANG KABUPATEN PINRANG

¹⁾Haizah, ²⁾Muhammad Rusdi, ³⁾Haeruddin Syarifuddin

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

haizah46@gmail.com

rusdi.ogy@gmail.com

Abstrak

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang. Populasi dalam melakukan penelitian ini yaitu masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang berjumlah 1.342 kartu keluarga dari tiga lingkungan, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu rumus Slovin dengan hasil 93 orang, diambil berdasarkan teknik kluster. Tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu menyeleksi data, Klarifikasi data, Tabulasi Data, Standarrisasi data dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 21. Berdasarkan penelitian yang diambil dari hasil olah data kuesioner diperoleh rekapitulasi variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan persentase 64% termasuk dalam kategori "Baik" sedangkan rekapitulasi variable Kepuasan Masyarakat dengan persentase 63%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat.

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in the Marawi Family Office, Tiroang District, Pinrang Regency. The population in conducting this study were people with male and female gender, amounting to 1,342 family cards from three environments, the sampling technique used was the Slovin formula with the results of 93 people, taken based on cluster techniques. The type of research used is descriptive quantitative research, data collection techniques used are observation techniques, questionnaires, interviews and documentation. Data analysis techniques are data selection, data clarification, data tabulation, data standardization using the SPSS 21 application. Based on the research taken from the results of the questionnaire data processing, the recapitulation of the Public Service Quality variable with a percentage of 64 % is included in the "Good" category, while the recapitulation of the Community Satisfaction variable is with a percentage of 63%.

Keywords: Public Service Quality and Community Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

Menurut Wikie (Tjiptono, 1997:24) “kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. (Rezha, Rochmah, and Siswidiyanto 2009). Oleh karena itu, kepuasan inidapat terwujudapabila standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang ditetapkan atau yang diharapkan lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Sebagaimana yang dipahami esensi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah tidak hanya menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi semua masyarakat yang mampu mengembangkan kreativitasnya serta untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Pemerintah dalam hal ini sebagai pelayan yang harus berkualitas dan bermanfaat untuk masyarakat. Penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana mampu memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa.

Berdasarkan teori Rasyid (2000), mengatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hardiyansyah 2018). Olehnya itu pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat dengan prosedur atau aturan yang ada. Pemerintahan dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan kepadamasyarakat, akan tetapi tidakuntuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani seluruh masyarakat yang ada didaerah tersebut. (Sellang, Jamaluddin, and Dkk 2019). Aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dalam melayani segala kebutuhan masyarakat dalam melakukan pengurusan sehingga masyarakat akan merasa puas ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun2014 tentang pedoman standarpelayanan yaitu: “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan

standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh calon peneliti pada tanggal 20 Desember 2019, tepatnya di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang, terdapat permasalahan yang ditemukan dalam hal pelayanan yaitu minimnya informasi yang dapat diakses oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan seperti, pelayanan pembuatan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk karena tidak adanya tercantum papanpetunjuk yang menerangkan dan menunjukkan tentang proses, prosedur, waktu dan syarat-syarat yang diperlukan untuk memenuhi kelengkapan berkas pelayanan sehingga menghambat proses pengurusan karena masyarakat terlebih dahulu bertanya dan meminta kelengkapan berkas pengurusannya bahkan harus bolak balik untuk melengkapi berkas yang dimana informasi tentang pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk tidak dapat diakses secara jelas oleh masyarakat.

Ketidakhadiran aparatur ditempat kerja atau dimeja pelayanan pada jam kerja sehingga masyarakat harus menunggu aparatur untuk mendapatkan pelayanan hal ini dapat menghambat proses pengurusan pelayanan berdasarkan dengan keterangan terlampir pada saat melakukan observasi, serta tidak adanya buku registrasi dimeja pelayanan jadi kurangnya kesediaan jasa aparatur dalam melayani masyarakat. Berdasarkan dengan pernyataan salah satu tokoh agama Muh.Idris yang mengatakan bahwa pada saat melakukan pengurusan dalam hal pembuatan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk ketidak hadiran aparatur yang bertugas di meja pelayanan pada jam kerja sehingga masyarakat harus menunggu dan menghambat proses pengurusan, serta tidak adanya papan petunjuk atau syarat-syarat yang dicantumkan di Kantor Kelurahan tentang kelengkapan berkas dalam melakukan pengurusan pelayanan sehingga masyarakat harus bolak balik untuk melengkapi berkas tersebut yang biasanya dapat diselesaikan dalam sehari namun, karena tidak adanya prosedur tersebut sehingga menggunakan waktu yang cukup lama, Oleh karena itu, berdasarkan hal diatas dapat diuraikan bahwa masih adanya

ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dan apa yang diberikan oleh aparatur dalam hal ini masih terdapat kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur masih kurang sehingga menghambat pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat.

Sikap dan perilaku aparatur menjadi salah satu yang mendominasi pelayanan tersebut karena, apabila sikap dan perilakunya mampu memberikan pelayanan yang terbaik maka masyarakat akan merasa senang dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur tersebut. Demikian sebaliknya jika sikap dan perilaku aparatur pemerintah hanya mementingkan ego maka, masyarakat akan mulai jenuh dan kecewa karena, apa yang masyarakat harapkan tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Sikap dan perilaku aparatur menjadi salah satu yang mendominasi pelayanan tersebut karena, apabila sikap dan perilakunya mampu memberikan pelayanan yang terbaik maka masyarakat akan merasa senang dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur tersebut. Demikian sebaliknya jika sikap dan perilaku aparatur pemerintah hanya mementingkan ego maka, masyarakat akan mulai jenuh dan kecewa karena, apa yang masyarakat harapkan tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan menjadi citra buruk bagi pemerintah di tengah-tengah masyarakat. Oleh karena itu, sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan karena masih ada sebagian masyarakat sampai saat ini menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi pemerintahan. Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang, untuk mengetahui pengaruh kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang dan

untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang.

Kualitas pelayanan publik itu adanya interaksi antara penyedia layanan dengan penerima layanan yang dimana penyedia layanan ini mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada penerima layanan. (Patricia 2011). Untuk menilai kualitas pelayanan publik dapat dilihat menurut Lervine (1990:188) terdapat tiga indikator yang dapat digunakan yaitu :

1. Responsiveness atau Responsivitas. Responsivitas merupakan daya tanggap penyedia layanan terhadap keinginan, harapan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Menurut Dilulio dalam Dwiyanto (2002:60), menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal itu adalah bukti kemampuan organisasi untuk mengenai kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (Rismawati 2015).
2. Responsibility atau tanggung jawab. Tanggung jawab adalah tanggung jawab yang berasal dari akar kata latin *respons* yang dimana jawab adalah salah satu mata rantai yang terpenting yang berhubungan dengan janji (commitment), perintah, dan status dengan percaya dalam hubungan pemerintahan. (Rahadian and Rusantono 2015).
3. Accountability atau akuntabilitas. Akuntabilitas merupakan satu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggara pelayanan sesuai dengan kepentingan stake holder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut (Kotler, 2005) kepuasan adalah perasaan kecewa atau seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Jika kinerja tersebut telah memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, jika melebihi harapan masyarakat atau pelanggan, maka pelanggan

akan merasa amat puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan (Bruno 2019). Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan kepada para pelanggan atau konsumen, sehingga dapat berdampak kepada orang lain. Sedangkan Menurut Phil Astrid S. Susanto (1999: 6), masyarakat atau society merupakan manusia sebagai satuan sosial dan suatu keteraturan yang ditemukan secara berulang-ulang. Dutton dkk. (dalam Suryo Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup tentang sebagai berikut :

1. Kecakapan petugas.
2. Keramahan pelayanan.
3. Suasana lingkungan yang nyaman.
4. Waktu tunggu yang singkat.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki dua variabel, yaitu variabel bebas yakni kualitas pelayanan publik (x) sedangkan variabel terikat yakni kepuasan masyarakat (y). Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan bersarkan konsep yang diajukan. Maka dasar penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif yakni pencarian data atau informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

Adapun tipe kuantitatif yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yaitu metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan bersarkan konsep yang diajukan. Maka dasar penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Yakni pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan Kartu keluarga di Desa Bulu Wattang yang berjumlah 1342 KK. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah rumus Slovin dengan sampel yang dihasilkan 93 orang. Teknik penentuan sample yang digunakan yaitu teknik klaster. Sample adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik sampling. Adapun kriteria yang diberikan kuesioner nantinya nantinya yaitu pada usia produktif yaitu umur 20 keatas (dewasa, orang tua bukan yang lanjut usia). Adapun tahapan dalam analisis

data adalah Menyeleksi Data, Klarifikasi Data, Tabulasi Data, dan Standarisasi Data.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik, Hasil rata-rata presentase dari 3 item pertanyaan pada indikator yang dipengaruhi, maka didapatkan hasil rata-rata presentase sebesar 64%, jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori "Baik". Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan masyarakat Hasil rata-rata presentase dari 6 item pertanyaan pada indikator yang dipengaruhi, maka didapatkan hasil rata-rata presentase sebesar 63%, jadi dapat di tarik kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori "baik".

Kolerasi antara variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,897 hal ini berarti terjadi suatu hubungan. Persentase sumbangan pengaruh variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,802 sedangkan sisanya dari 100% kurangi 0,805 adalah dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan Publik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang meliputi: Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas adalah berpengaruh, berdasarkan hasil penelitian dengan analisis distribusi frekuensi pada variable X dapat dikategorikan "baik" dengan melihat ideal presentase variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 64%.
2. Kepuasan Masyarakat terhadap di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang meliputi: Kualitas dan kesediaan jasa, kemudahan dan kenyamanan, ketepatan pelayanan, keterbukaan informasi, penilaian konsumen, dan kemampuan dalam berkomunikasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis distribusi frekuensi pada variable Y dapat dikategorikan "baik" dengan melihat ideal presentase variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 63%.

3. Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang dibuktikan dari hasil uji t dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $19,355 > 1,986$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh signifikan Terhadap

E. REFERENSI

- Agus, Dwiyanto. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjag Mada University Press.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Bruno, Latour. 2019. "Manajemen Publik Terhadap Kualitas Pelayanan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Hadiyati, Rini. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Garuda Indonesia Airlines Terhadap Kepuasan Konsumen." 1(1): 35–55.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kuswati, Ratna Esa. 2017. 102 ABA Journal "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul." <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14639947.2011.564813>
<http://dx.doi.org/10.1080/15426432.2015.1080605>
<https://doi.org/10.1080/15426432.2015.1080605>
http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/abaj102&div=144&start_page=26&collectio.
- Mukhilda, Nurul. 2013. "Akuntabilitas Pelayanan Publik."
- Oliver, J. 2013. "Kepuasan Pelanggan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Ones Gita, Crystalia. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo."
- Patricia, Adriana. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik." *Phys. Rev. E* (1999): 24. http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jsp/ui/bitstream/6789/377/4/Muñoz_Zapata_Adriana_Patricia_Artículo_2011.pdf.
- Periyadi, Azahraty. 2018. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN MURUNG RAYA Azahraty & Periyadi*." (2): 216–26.
- Poltak, Sinambela Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Poma, Maryam D. 2016. "Responsivitas Aparaat Dalam Pelayanan Administratif Kependudukan Desa Haya- Haya Kecamatan Limboto Barat Kabupaten Gorontalo." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* III: 34–42.
- Prasetyo. 2010. "Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat." *repository.unhas*: 14–41. repository.unhas.ac.id.
- Rahadian, A H, and Bambang Rusantono. 2015. "Pengaruh Responsibilitas Dan Sikap Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor." *jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* VII(September).
- Rezha, Fahmi, Siti Rochmah, and Siswidiyanto. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)." *Jurnal Administrasi Publik* 1(5): 981–90.
- Rismawati, Dkk. 2015. "Responsivitas Pelayanan Perceraian Kantor Pengadilan Agama Sengkang Kabupaten Wajo." *Jurnal Administrasi Publik* 1.

- Rusmania, Nia. 2015. 151 Nhk “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.”
- Sancoko. 2010. “Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi: Bisnis & Birokrasi* 17: 43–51.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, and Dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media.
- Sitorus, Monang. 1996. “Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Dan Tangibles Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai).” : 1–15.
- Zainuddin. 2017. *Teori-Teori Mutakhir Dalam Perspektif Ilmu Administrasi Publik*. Phinatama Media.