

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PANJER
KECAMATAN DENPASAR SELATAN
KOTA DENPASAR**

Oleh :

Ni Putu Sariani

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat di Kelurahan Panjer, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar. Sumber data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder yang diperoleh di Kelurahan Panjer, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi linier sederhana, analisis determinasi, analisis uji-t (t_{tes}) dan analisis kualitatif yang digunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,505 dan t hitung lebih besar dari t tabel. Kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 78,1% sedangkan sisanya disumbangkan oleh variabel lain.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

This study aims to find out the effect of service quality toward public satisfaction at Panjer village, subdistrict of south Denpasar, data source used in this study are primary and secondary data come from panjer village, subdistrict of south Denpasar, Denpasar city. Data collection has been used as follows observation, interview, documentation, and questioner. data analysis technique has been used is quantitative analysis by using simple regression analysis, determination, t test and qualitative analysis has been used to complete quantitative analysis. The result shows there is positive and significant effect between service quality toward public satisfaction, it can be seen from regression coefficient 0,505 and t count more than t table, and service quality give contribution equal to 78,1% while the rest is contribution by other variable.

Keywords: *service quality, public satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia, membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstern dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Keberadaan aparat kelurahan yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah Kelurahan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

Kelurahan Panjer, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa kemampuan aparat Kelurahan Panjer dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk

kepentingan perencanaan pembangunan, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal.

Berkaitan dengan yang menjadi penentu kualitas pelayanan dapat disebutkan beberapa permasalahan pada kantor Kelurahan Panjer. Berdasarkan hasil observasi awal dilihat dari dimensi bukti langsung (*tangibles*) permasalahan yang ditemukan adalah terjadi masalah koneksi yang terputus saat pegawai menggunakan komputer, kurangnya halaman parkir atau sempit membuat masyarakat kesulitan saat memarkir kendaraan dan suasana yang kurang sejuk dan nyaman karena kurangnya tanaman di halaman depan. Dimensi keandalan (*reliability*) permasalahan yang karyawan sering melakukan kesalahan saat pencatatan data masyarakat. Keluhan masyarakat berkaitan dengan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah pegawai tidak dapat memenuhi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan pegawai sering lambat dalam melayani dan menyelesaikan tugasnya dengan masyarakat. Keluhan masyarakat berkaitan dengan dimensi jaminan (*assurance*) adalah pegawai kurang memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan dari masyarakat, kurangnya tanggung jawab pegawai terhadap proses pelayanan yang mengalami *error* koneksi, dan pegawai kurang santun dalam mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat. Keluhan masyarakat berkaitan dengan dimensi empati (*empathy*) adalah pegawai belum dapat memahami kebutuhan masyarakat, pegawai kurang dapat memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat pada saat diperlukan karena banyaknya kesibukan dan banyaknya masyarakat yang dilayani, selain itu masyarakat sering kesulitan jika melakukan pelaporan pengaduan berkaitan dengan proses pelayanannya. Ketidakpuasan dengan pelayanan yang selama ini

diberikan, maka perlu bagi kantor Kelurahan Panjer meningkatkan kepuasan masyarakat. Banyaknya keluhan-keluhan yang terjadi harus segera diantisipasi oleh pihak manajemen dengan memperbaiki kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Kantor Kelurahan Panjer tidak mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat sebagai prioritas dalam melakukan pembenahan untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Sehingga berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang kualitas pelayanan, karena dengan adanya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Variabel yang pertama yaitu kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat sebelumnya akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan akan timbul setelah seseorang telah mengalami pengalaman dengan kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Menurut Schnoor, dalam Tjiptono, (2002), pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian yang berulang dan terciptanya loyalitas masyarakat serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut, sehingga terciptanya pelanggan baru. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap pelanggan. Pelanggan yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan beralih pada penyedia produk atau jasa yang lain. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, memungkinkan perusahaan untuk memahami secara seksama harapan dari pelanggan serta kebutuhan mereka.

Variabel kedua yaitu kepuasan konsumen. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009: 177). Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya atau kinerja pelayanan yang dirasakan berdasarkan derajat kepentingannya (Tjiptono, 2008: 100). Harapan (*expectations*) merupakan standar ideal dari konsumen mengenai kualitas pelayanan. Kinerja (*performance*) merupakan perasaan konsumen terhadap kenyataan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Derajat kepentingan (*importance*) adalah perasaan konsumen terhadap derajat kepentingan setiap karakteristik kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Panjer, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar?”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Panjer, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar. Adapun yang menjadi obyek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel, terdiri dari satu variabel bebas (*independent variabel*)

yaitu kualitas pelayanan dan satu variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

Pada penelitian ini digunakan model regresi yaitu analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Analisis Determinasi untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y). Analisis uji-t (t_{tes}) untuk menguji nyata tidaknya pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) di Kelurahan Panjer Kecamatan Denpasar Selatan, kota Denpasar.

Berdasarkan nilai masing-masing variabel, maka tahap berikutnya dilakukan perhitungan statistik dengan bantuan komputer menggunakan software SPSS (*Statistical package for social of science*) 17.00 for windows.

HASIL DAN PENELITIAN

Teknik analisis regresi linear sederhana dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X), dan variabel terikat kepuasan masyarakat (Y) bisa dilihat dari Tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Unstandardized	t	Sig.
	Coefficients		
	B		
(Constant)	7,916	15,207	0,000
Kualitas pelayanan	0,505	18,518	0,000
R	= 0,884		
R ²	= 0,781		

Sumber: Data diolah,2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 1 maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,916 + 0,505X_1$$

Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebagai berikut:

$a = 7,916$ berarti apabila kualitas pelayanan (X) tidak mengalami perubahan atau tetap maka besarnya kepuasan masyarakat (Y) adalah 7,916.

$b = 0,505$ berarti apabila kualitas pelayanan (X) dinaikkan satu satuan (1) maka kepuasan masyarakat (Y) naik sebesar 0,505 satuan. Artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Panjer.

Analisis Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, maka digunakan analisis determinasi. Pada rekapitulasi hasil SPSS pada tabel 1.

Berdasarkan Tabel 2 besarnya determinasi ($R^2 = 0,781$) ini berarti kualitas pelayanan memberikan kontribusi (sumbangan) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Panjer sebesar 78,1% sedangkan sisanya sebesar 21,9% dengan variabel lain yang tidak diteliti.

Uji T-test

Nilai $t_{hitung} = 18,518$ sig 0,00 dan $t_{tabel} = 1,6$ pada tingkat signifikansi 5% sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa secara statistik pada

taraf kepercayaan (α) = 5 %, maka kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan (nyata) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian hipotesis teruji kebenarannya.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Berdasar pengujian t test diperoleh hasil nilai t hitung sebesar 18,518 dan sig 0,00, dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Panjer. Artinya hipotesis yang diajukan terbukti.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,505 dan t hitung sebesar 18,518 lebih besar dari t tabel sebesar 1,6. Kualitas pelayanan memberikan Kontribusi (sumbangan) sebesar 78,1% sedangkan sisanya sebesar 21,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disarankan kepada pimpinan/Lurah Kelurahan Panjer, sekiranya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karyawan adalah pada variabel kualitas pelayanan fisik ditemukan nilai rata-rata terkecil dengan skor 362 yang direspon oleh responden adalah pegawai memahami kebutuhan masyarakat sudah sesuai harapan, oleh karena itu

sebaiknya pegawai berupaya lebih pro aktif dalam memberikan pelayanan, sehingga program baru pemerintah dapat diimplementasikan dengan baik dan bermanfaat bagi masyarakat di Kelurahan Panjer. Pada variabel kualitas pelayanan fisik ditemukan nilai rata-rata terkecil dengan skor 362 yang direspon oleh responden adalah kecepatan proses pelayanan sudah sesuai harapan, oleh karena itu sebaiknya Kelurahan Panjer menambah jumlah komputer dan sumber daya manusia, sehingga program baru pemerintah dapat diimplementasikan dengan baik dan bermanfaat bagi masyarakat di Kelurahan Panjer. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan indikator keandalan dan daya tanggap memiliki nilai paling rendah pada variabel kualitas pelayanan, oleh karena itu diharapkan pihak Kelurahan Panjer menambahkan loket pelayanan untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta pegawai kelurahan agar lebih responsif menanggapi kebutuhan pelayanan masyarakat.

REFERENSI

- Dwi Aryani, 2010, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada mahasiswa FISIP UI*
- Husein Umar, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. STIE YKPN.
- Jaisy Aghniarahim Putritamara, 2012 *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan Brand Image pada rumah makan Ayam Goreng*.
- Kotler dan Amstrong, 2008 *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE.
- Kottler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milinium, Penerbit PT. Prenhalindo, Yogyakarta.
- Mursid, 2008, *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta, Liberty. Nitisemito Alex S, (2001), *Management Personalia*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Nirwana, 2008, *Pengantar Bisnis*, Edisi Kelima, Cetakan Keempat, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Payne, 2000, *Statistik I*, Edisi Kedua, Penerbit Keraras Emas, Denpasar.
- Riyan Afriyansah, 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Sop Ayam Pak Min Klaten Di Malang*.
- Ronny Kountur, 2007, *Metodologi Penelitian*., Jakarta, PPM.
- Schnoor dalam Tjiptono, (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, Pustaka Setia.
- Sugiyono, 2008, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung, AMP YKPN.
- _____, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV.Alfabeta: Bandung
- _____, 2008, *Metodologi Penelitian*., Bandung, PPM.
- _____, 2007, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE.
- Tjiptono, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Ardi.
- _____, 2002. *Strategi pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Keenam. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____, 2006. *Manajemen Jasa*. Jogjakarta : Andi Offset.

_____, 2007. *Strategi Bisnis, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi Offset.

_____, 2008 *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE.

Vredenbergt, 1983, *Pemahaman Praktis Asas-Asas Manajemen.*, Bandung, Mandar Maju.

Zithaml dan Berry, 1990, *Statistik I*, Edisi Kedua, Penerbit Keraras Emas, Denpasar. Yun Iswanto, (004, *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta, Universitas Terbuka.