

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIMASA PANDEMI COVID – 19 TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Septi Kumalasari, Neysa Amallia, Ahmad Junaiedi

Univeritas Sang Bumi Ruwa Jurai

e-mail : septikumalasar@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya dimasa pandemi Covid – 19 ini. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dibutuhkan masyarakat untuk mendapatkan bantuan dari pemerintah. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang diperoleh melalui data primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat Kelurahan Bumi Raya yang pernah membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat menunjukkan bahwa; (1) Variabel daya tanggap (*Responsivennes*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. (2) pada variabel Keandalan (*Reliability*) dan Kemampuan Fisik (*Tangibles*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$. (3) berdasarkan uji f atau simultan bahwa variabel independen berpengaruh secara bersama – sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya.

Kata Kunci : kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

*This research aims to find out the quality of public services and the influence of the quality of public services on community satisfaction in the Bumi Raya Village Office during the Covid-19 pandemic. Certificate of Inadequacy (SKTM) is needed by the community to get help from the government. In this study using quantitative approaches obtained through primary data by distributing questionnaires to the people of Bumi Raya Village who had made a Certificate of Inadequacy (SKTM) with a sample number of 100 people. The data collection technique in this study uses accidental sampling techniques. Based on research conducted by researchers can show that; (1) The variables of responsiveness (*Responsivennes*), Assurance (*Assurance*), and Attention (*Emphaty*) have a positive and significant effect on the variables of community satisfaction in the Bumi Raya Village Office, with a value of $t_{hitung} > t_{tabel}$. (2) on the variables reliability (*Reliability*) and Physical Ability (*Tangibles*) positively but not significantly on the satisfaction of the community with a value of $t_{hitung} < t_{tabel}$. (3) based on the test f or simultaneous that independent variables have an effect together on 'community satisfaction in the Office of Bumi Raya.*

Keywords: quality of public service, community satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sangat dibutuhkan masyarakat guna memenuhi keperluan yang tidak dapat dipenuhi oleh dirinya sendiri, secara garis besarnya dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Pelayanan publik terdiri dari 3 kelompok yakni pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan administratif. Menurut pendapat Moenir (2015:27) bahwa “pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, oleh karenanya pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Memahami pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang, sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam satu kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, keduanya mempunyai kepentingan yang sama yaitu, untuk memenuhi kebutuhan dan

kepentingan orang lain sesuai dengan haknya “(Gutama, 2021).

Menurut kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary* dalam Fandy Tjiptono (2012: 4): “Pelayanan (*service*) merupakan suatu sistem yang menyediakan suatu jasa yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau swasta, organisasi yang menyediakan jasa kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah, bisnis yang pekerjaannya melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak memproduksi barang, keterampilan atau bantuan tertentu yang dapat di negosiasi seseorang, dan kondisi/posisi menjadi seorang pelayan (*servant*).” (Vellayati, 2018).

Menurut Sinambel (2014: 5) “Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap manusia yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan terhadap kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. (Gutama, 2021)

Kepuasan masyarakat pada birokrasi pemerintahan ini rangka pelayanan publik, merupakan

peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan yang sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih tergolong kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilaksanakan birokrasi bukan melayani pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara. (Rahmayanty, 2013)

Pemerintah yang merupakan penyedia layanan publik sangat memiliki tanggungjawab dan terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah menjadikan citra yang buruk pemerintah ditengah – tengah masyarakat. Sebagian masyarakat mengeluh dan merasa kecewa dengan aparatur pemerintah terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Dimasa Pandemi *Covid-19* ini, yang terjadi hampir seluruh dunia dan berdampak yang sangat luar biasa. Akibatnya, dapat berimplikasi terhadap kehidupan manusia. Begitu pun dengan sistem tatanan kerja yang ada di sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut

untuk dapat adaptif dalam menghadapi tantangan yang bermunculan yaitu yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan prima walaupun harus berorientasi pada keselamatan aparatur birokrasi dan masyarakat luas.

Salah satu pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Bumi Raya yakni penerbitan SKTM yang diberikan oleh lurah kepada warga yang kurang mampu, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di kelurahan tersebut mendapatkan bantuan dari pemerintah secara rata, sehingga bantuan dapat tepat sasaran. (Wawancara dengan Lurah Bumi Raya, 2 Juli 2021).

Apalagi pada masa Pandemi *Covid – 19* ini, SKTM sangat dibutuhkan warga yang kurang mampu di Kelurahan Bumi Raya, dimana dimasa Pandemi *Covid - 19* ini permintaan pembuatan SKTM mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya.

Berikut jumlah Permohonan masyarakat dalam membuat SKTM yang terdata oleh Kelurahan Bumi Raya:

Tabel 1. 1 Daftar Data Pembuatan SKTM
Kelurahan Bumi Raya

No	Periode	Jumlah
1	Maret 2019 – Februari 2020	420
2	Maret 2020 – Februari 2021	507

Sumber : Data Kelurahan Bumi Raya (2021)

Berdasarkan data dari Kelurahan Bumi Raya pembuatan SKTM dari bulan Maret 2020 sampai dengan Februari 2021 berjumlah 507. SKTM ini banyak dipergunakan warga untuk mendapatkan bantuan sosial dan pendidikan dari pemerintah seperti pelayanan dirumah sakit, bidikmisi, keringanan uang sekolah, untuk mendapatkan keringanan biaya listrik, dan kebutuhan – kebutuhan lainnya untuk mempermudah masyarakat kurang mampu.

Dimana surat tersebut penting bagi warga yang kurang mampu untuk meringankan kehidupannya dimasa Pandemi Covid – 19 saat ini.

Berikut jumlah Pekerjaan masyarakat yang terdata oleh Kelurahan Bumi Raya Kecamatan Bumi Waras :

Tabel 1. 2. Daftar Pekerjaan Masyarakat
Kelurahan Bumi Raya 2020

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Buruh	670	66.3 %
2	PNS	39	3.85 %
3	TNI/POLRI	4	0.39 %
4	Wiraswasta	240	23.7 %
5	Dokter	1	0.09 %
6	Wirusaha	40	4 %
7	Karyawan Swasta	16	1.58 %
8	Guru Honorar	1	0.09 %
	Jumlah	1.011	100 %

Sumber : Data Kelurahan Bumi Raya (2021)

Berdasarkan data pada tabel 1.2, mayoritas pekerjaan masyarakat Kelurahan Bumi Raya adalah sebagai buruh dengan jumlah 670 pekerja. Masalah pertama masih minimnya informasi dari petugas kelurahan dimana masyarakat yang ingin membuat SKTM dimasa Pandemi Covid – 19 ini masih banyak yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan SKTM. Sehingga akan berpengaruh pada kemudahan dan kecepatan pelayanan yang diterima.

Masalah kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana masih kurang. Dimasa pandemi Covid – 19 ini, Kantor Kelurahan Bumi Raya sudah menyediakan tempat mencuci tangan sesuai protokol kesehatan, tetapi belum tersedianya ruang tunggu atau kursi khusus yang sesuai protokol kesehatan misalnya tempat duduk yang berjarak minimal 1 meter yang digunakan untuk menunggu antrian. Lalu, belum memadainya ruang tunggu sesuai prokol kesehatan, belum tersedianya

pengecekan suhu bagi masyarakat yang datang ke Kelurahan dan belum adanya pembatas plastik sesuai Protokol kesehatan sehingga antara pegawai dengan masyarakat masih berhadapan secara langsung tanpa adanya SOP Protokol Kesehatan. Selain belum adanya ruang tunggu sesuai dengan protokol Kesehatan, juga belum memadainya lahan parkir khusus yang digunakan untuk parkir kendaraan. Pada kegiatan sehari-hari kendaraan diparkir di sebelah kantor Kelurahan namun lahan parkir yang digunakan hanya bisa untuk kendaraan pegawai saja, jika ada acara – acara pertemuan dengan masyarakat, masyarakat memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan.

Masalah ketiga, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni jumlah pegawai yang tidak memenuhi standar juga menghambat proses pelayanan. Berdasarkan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 dijelaskan pada pasal 6 bahwa perangkat kelurahan terdiri dari lurah, sekretaris lurah, dan seksi sebanyak 4 pegawai. Pada kenyataannya, jumlah seksi di Kantor Kelurahan Bumi Raya hanya ada 2 pegawai. Dan 3 pegawai lainnya sebagai pegawai honorer.

Adanya rangkap jabatan ini membuat pegawai yang bersangkutan merasa tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang tertera di Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pengetahuan, keahlian dan keterampilan pegawai pemberi pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsi. Kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk penyelesaian pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.

Mengenai jumlah pegawai di Kantor Kelurahan Bumi Raya dapat dilihat ditabel sebagai berikut :

Tabel 1. 3. Jumlah Pegawai di Kantor Kelurahan Bumi Raya

No	Jabatan/Bagian	Jumlah Pegawai	Status pegawai
1	Lurah	1	PNS
2	Sekretaris	1	PNS
3	Kasi Pemerintahan	-	-
4	Kasi pemb. Masyarakat	1	PNS
5	Kasi Trantib	1	PNS
6	Umum	3	Honorer & TKS
Total		7	

Sumber : Data Kantor Kelurahan Bumi Raya (2021)

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai yang siap dan handal, terutama saat berhadapan secara langsung dengan masyarakat. pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat ditinjau dari kualitas SDM yang ada di instansi tersebut dalam melakukan pelayanan publik.

Masalah keempat, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni terkait disiplin waktu kehadiran pegawai di Kantor Kelurahan Bumi Raya dimasa Pandemi *Covid – 19* ini belum optimal. Karena Pandemi *Covid – 19* , kehadiran pegawai kelurahan belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan dapat terhambat dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Dimana operasional Jam kerja pegawai Kantor Bumi Raya yang seharusnya dimulai pukul 08.00 – 16.00 WIB. Tetapi masih ada beberapa pegawai yang datang diatas waktu yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel- variabel

yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Bumi Raya. Alamat Kantor Kelurahan Tersebut Jl. Selamat Riyadi No. 7A Kelurahan Bumi Raya, Kecamatan Bumi Waras Kota Bandar Lampung.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bersangkutan dalam pembuatan SKTM berjumlah 507 orang di Kantor Kelurahan Bumi Raya pada bulan Maret 2020 - Februari 2021.

Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-Probability sampling* dengan jenis *accidental sampling* (Syahrums, 2012). Teknik sampling ini adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, Artinya siapa saja masyarakat yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yang ada.

Peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam pengambilan sampel. Menurut Umar untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan Slovin (Anisa,2018)

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$
$$n = \frac{507}{1 + 507 (0,1)^2}$$
$$= 99,80$$
$$= 100 \text{ sampel}$$

Jadi, penelitian ini jumlah sampelnya berjumlah 100 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Penelitian ini menggunakan sumber data yang didapatkan secara lisan maupun secara tertulis. Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini dengan cara :

- Observasi
- Angket (Kuisnioner)
- Dokumentasi

Teknik Pengujian Instrumen

Uji instrument dilakukan untuk menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian yakni menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk signifikansi 5 % dari *degre of freedom* (df) = n-2

Menurut (Sugiyono, 2013) Rumus Korelasi *Produk Moment*

$$R_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} - \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

(Nugraheni, 2015).

Uji Realibilita

Kriteria pengambilan keputusan uji realibilitas pada penelitian ini adalah:

- Instrumen dinyatakan realibilitas apabila nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,6
- Instrument dinyatakan tidak realibilitas apabila *Cronbach's Alpha* < dari 0,6.

Teknik Pengolahan dan Analisi Data Analisis Deskriptif Responden

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bumi Raya. Dengan demikian responden yang akan diteliti adalah masyarakat/ Warga Kelurahan Bumi Raya yang pernah membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dimasa pandemi *Covid - 19* mulai dari bulan Maret 2020 – Februari 2021.

Uji Hipotesis Penelitian

Uji Parsial (T)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh setiap variabel bebas (X1, X2, X3, X4, dan X5) secara parsial terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan yaitu :

- H0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
- Ha diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Uji Simultan (F)

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dengan uji f maka dapat diketahui apakah Variabel Kualitas Pelayanan Publik benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independent menjelaskan variabel dependent. Namun untuk regresi linier berganda

sebaiknya menggunakan *R square* yang sudah disesuaikan dengan jumlah variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai *r square* dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai *r square* berkisar antara 0 sampai 1.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat Menurut Situmorang (2014:166) model regresi berganda yang digunakan adalah : (Pratiwi,2018)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukannya penelitian, data awal yang dianalisis adalah karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Adapun hasil penelitiannya yaitu :

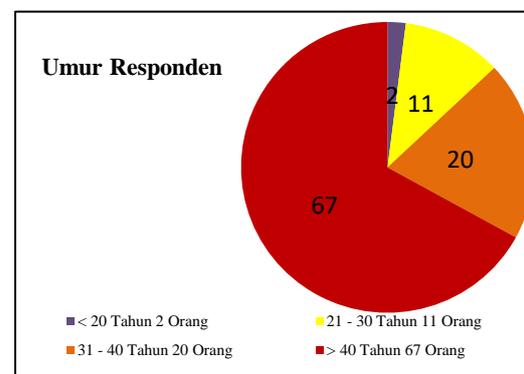
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4. 1 Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	2 Orang	2
21 - 30 Tahun	11 Orang	11
31 - 40 Tahun	20 Orang	20
> 40 Tahun	67 Orang	67
Total	100	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah responden yang mendominasi yaitu berusia di atas 40 tahun dengan jumlah 67 orang dengan persentase (67%).



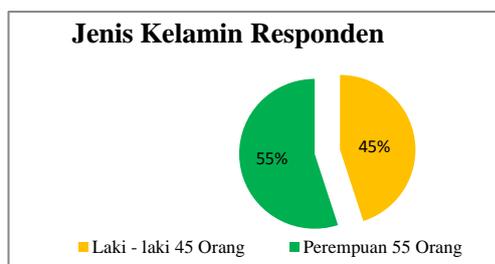
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki - laki	45 Orang	45
Perempuan	55 Orang	55
Total	100 Orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2021)

Berdasarkan tabel 4.2. diketahui bahwa responden yang mendominasi yaitu berjens kelamin perempuan yang berjumlah 55 orang dengan persentase (55%).



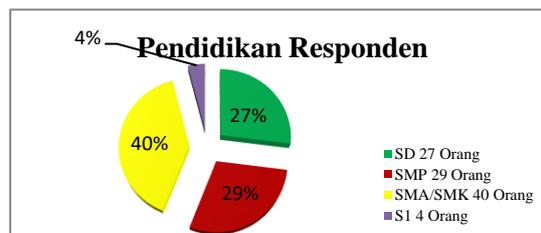
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Pendidikan Responden

Pendidikan Responden	Jumlah	Persentase (%)
SD	27 Orang	27
SMP	29 Orang	29
SMA/SMK	40 Orang	40
S1	4 Orang	4
Total	100 Orang	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian (2021)

Berdasarkan tabel 4.3. dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK berjumlah 40 orang dengan persentase (40%)



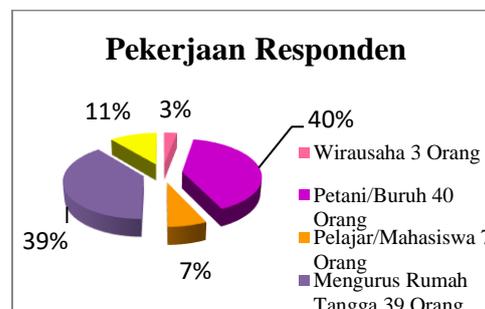
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4. Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase (%)
Wirausaha	3 Orang	3
Petani/Buruh	40 Orang	40
Pelajar/Mahasiswa	7 Orang	7
MRT	39 Orang	39
Lainnya	11 Orang	11
Total	100 Orang	100

Sumber : Pengolahan Data Penelitian (2021)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi adalah responden dengan pekerjaan sebagai petani/buruh dengan jumlah 40 orang dengan persentasi (40%)



Validitas

Nilai r_{table} dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ (5%), $df = N-2$, sehingga $df = 100-2=98$ sebesar 0,1966 r tersebut.

Uji Validitas Daya Tanggap

Tabel 4.5. Validitas Daya Tanggap (X1)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,824	0,1966	Valid
2	0,596	0,1966	Valid
3	0,749	0,1966	Valid
4	0,616	0,1966	Valid
5	0,778	0,1966	Valid

Sumber :Hasil Pengolahan Data diolah SPSS 23.0 (2021)

Dari tabel 4.5. diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi lebih besar dari $r_{tabel} = 0,1966$. Sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Validitas Kehandalan

Tabel 4.6. Validitas Kehandalan (X2)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,740	0,1966	Valid
2	0,773	0,1966	Valid
3	0,770	0,1966	Valid
4	0,679	0,1966	Valid
5	0,727	0,1966	Valid
6	0,669	0,1966	Valid

Sumber :Hasil Pengolahan Data diolah SPSS 23.0 (2021)

Dari tabel 4.6. seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi lebih besar dari $r_{tabel} = 0,1966$. Sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Validitas Jaminan

Tabel 4.7. Validitas Jaminan /Assurance (X3)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,730	0,1966	Valid
2	0,656	0,1966	Valid
3	0,657	0,1966	Valid
4	0,798	0,1966	Valid
5	0,844	0,1966	Valid
6	0,655	0,1966	Valid

Sumber :Hasil Pengolahan Data diolah SPSS 23.0 (2021)

Dari tabel 4.7 seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi lebih besar dari $r_{tabel} = 0,1966$.

Sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Validitas Perhatian

Tabel 4. 8. Validitas Perhatian (X4)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,865	0,1966	Valid
2	0,797	0,1966	Valid
3	0,729	0,1966	Valid
4	0,738	0,1966	Valid
5	0,734	0,1966	Valid
6	0,775	0,1966	Valid

Sumber :Hasil Pengolahan Data diolah SPSS 23.0 (2021)

Dari tabel 4.8. seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi lebih besar dari $r_{tabel} = 0,1966$. Sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Validitas Kemampuan Fisik

Tabel 4. 9. Validitas Kemampuan Fisik (X5)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,731	0,1966	Valid
2	0,760	0,1966	Valid
3	0,670	0,1966	Valid
4	0,651	0,1966	Valid
5	0,792	0,1966	Valid
6	0,695	0,1966	Valid

Sumber :Hasil Pengolahan Data diolah SPSS 23.0 (2021)

Dari tabel 4.9. seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi lebih besar dari $r_{tabel} = 0,1966$. Sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Tabel 4. 10. Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,706	0, 1966	Valid
2	0,614	0, 1966	Valid
3	0,610	0, 1966	Valid
4	0,679	0, 1966	Valid
5	0,541	0, 1966	Valid
6	0,609	0, 1966	Valid
7	0,725	0, 1966	Valid
8	0,657	0, 1966	Valid
9	0,600	0, 1966	Valid
10	0, 648	0, 1966	Valid
11	0, 629	0, 1966	Valid
12	0,679	0, 1966	Valid
13	0,69	0, 1966	Valid
14	0,629	0, 1966	Valid

Sumber :Hasil Pengolahan Data diolah SPSS 23.0 (2021)

Dari tabel 4.10. seluruh item pernyataan memiliki koefisien korelasi lebih besar dari $r_{tabel} = 0,1966$. Sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Berikut tabel uji reliabilitas penelitian :

Tabel 4. 11. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Limit Koef. Alpha Cronbach	Cronbach' Alpha	Ket
Responsiveness (X.1)	0,6	0,758	Reliabel
Reliability ((X.2)	0,6	0,822	Reliabel
Assurance (X.3)	0,6	0,818	Reliabel
Emphaty (X.4)	0,6	0,866	Reliabel
Tangibles (X.5)	0,6	0,798	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,6	0,889	Reliabel

Sumber :Hasil Pengolahan Data diolah SPSS 23.0 (2021)

Berdasarkan hasil pengolahan data nilai Cronbach's Alpha dari kelima variabel tersebut menunjukkan bahwa hasil lebih dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan reliabel.

Uji Instrumen Data

a. Uji Parsial (T)

Uji parsial dilakukan agar dapat mengetahui besar kecilnya pengaruh masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Berikut dibawah ini tabel uji t:

Tabel 4.12. Uji Parsial (T)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,916	3,562		2,503	,014
Responsiveness (X1)	1,002	,204	,378	4,918	,000
Reliability (X2)	,115	,147	,060	,786	,434
Assurance (X3)	,346	,159	,174	2,184	,031
Emphaty (X4)	,644	,140	,371	4,609	,000
Tangibles (X5)	,026	,118	,014	,220	,827

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber :Hasil Pengolahan Data diolah SPSS 23.0 (2021)

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Daya Tanggap menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,918 serta nilai t_{tabel} sebesar 1,98552 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,918 > 1,98552). Dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
2. Variabel Keandalan menunjukkan nilai sebesar t_{hitung} 0,786 serta nilai t_{tabel} sebesar 1,98552 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ (0,786 < 1,98552). Dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan secara parsial berpengaruh positif dan tidak

signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

3. Variabel Jaminan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,184 serta nilai sebesar t_{tabel} 1,98552 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,184 > 1,98552$). Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
4. Variabel Perhatian menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,609 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,98552 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,609 > 1,98552$). Dapat disimpulkan bahwa variabel perhatian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat..
5. Variabel Kemampuan Fisik menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 0,220 serta nilai sebesar t_{tabel} 1,98552 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,220 < 1,98552$). Dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan fisik secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Uji F

Berdasarkan hasil Uji F yang telah dilakukan dapat dilihat berikut ini :

Tabel 4. 13 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1448,671	5	289,734	49,526	,000 ^b
	Residual	549,919	94	5,850		
	Total	1998,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiveness,

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 23.0 (2021)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.13 diatas, bahwa pada nilai F_{hitung} sebesar 49,526 dengan nilai F_{tabel} adalah 2,31 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $49,526 > 2,31$, dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka Hipotesis (H_0) ditolak dan Hipotesis (H_a) diterima.

Maka, Dapat ditarik kesimpulan bahwa Variabel Daya Tanggap (X.1), Keandalan (X.2), Jaminan (X.3), Perhatian (X.4), Kemampuan Fisik (X.5) Secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bumi Raya.

Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan hasil Uji R² yang telah dilakukan dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4. 14 Uji R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,851 ^a	,725	,710	2,419

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 23.0 (2021)

Berdasarkan Tabel 4.14. dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjusted R square* sebesar 0,710 atau senilai 71,0% Hal ini berarti kemampuan variabel bebas Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Perhatian/, Kemampuan Fisik menjelaskan bahwa variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 71,0% sisanya 29,0% dijelaskan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Regresi Linear Berganda

Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,916	3,562		2,503	,014
Responsiveness (X1)	1,002	,204	,378	4,918	,000
Reliability (X2)	,115	,147	,060	,786	,434
Assurance (X3)	,346	,159	,174	2,184	,031
Emphaty (X4)	,644	,140	,371	4,609	,000
Tangibles (X5)	,026	,118	,014	,220	,827

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 23.0 (2021)

Berdasarkan Uji Regresi Linear Berganda pada tabel 4.15 yang dilakukan dapat dilihat dibawah ini:

$$Y = 8,916 + 1,002X_1 + 0,115 X_2 + 0,346X_3 + 0,644X_4 + 0,026X_5 + e$$

Hasil regresi linear berganda diatas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *Responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat. dimana jika setiap kenaikan terjadi

pada variabel bebas akan diikuti dengan kenaikan variabel terikat.

Pembahasan

1. Pengaruh Variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan Hasil uji t terhadap variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan. Daya tanggap yakni kesediaan dan kemampuan para petugas pelayanan untuk membantu masyarakat serta merespon permintaan mereka, dan memberi informasi kapan jasa atau layanan akan diberikan, kemudian memberikan jasa atau layanan secara cepat bukanlah menjadi hal yang paling utama dalam perhatian masyarakat di Kelurahan Bumi Raya. Hal tersebut diindikasikan dengan kemampuan pegawai Kelurahan Bumi Raya dalam memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan, kemampuan Petugas Kelurahan untuk melakukan pelayanan dengan cepat tanggap, dan sikap maupun kinerja pegawai Kelurahan Bumi Raya dalam memberikan pelayanan. Pegawai kelurahan juga sangat terbuka untuk menerima saran dan

kritik dari masyarakatnya dalam pelayanan.

Keinginan masyarakat untuk menggunakan jasa layanan publik di Kelurahan Bumi Raya tentunya tidak terlepas dari bagaimana keinginan masyarakat akan dilayani oleh petugas kelurahan dalam memberikan masyarakat informasi yang jelas dan bagaimana petugas kelurahan memberikan penjelasan tentang informasi mengenai pelayanan.

2. Pengaruh Variabel Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan variabel Keandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan petugas Kelurahan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keandalan menjadi perhatian penting bagi masyarakat Kelurahan Bumi Raya yang diwujudkan dengan bagaimana kemampuan petugas pelayanan untuk memberikan

layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Kelurahan Bumi Raya. Keinginan masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanan di Kelurahan Bumi Raya tentunya tidak terlepas dari bagaimana keinginan masyarakat akan dilayani dalam proses pelayanan yang dimulai dari pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi yang berada ditempat, kemudian bagaimana masyarakat dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dan bagaimana keinginan masyarakat yang akan dilayani dalam proses pelayanan yang dimulai dari memperoleh informasi yang akurat dan terbaru dari petugas Kelurahan Bumi Raya.

3. Pengaruh Variabel Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini diindikasikan dengan bagaimana kemampuan pegawai Kelurahan Bumi Raya

untuk menjalankan administrasi, dan bagaimana kemampuan sosial pegawai Kelurahan Bumi Raya untuk menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Keinginan masyarakat untuk menggunakan jasa layanan administrasi di Kelurahan Bumi Raya tentunya tidak terlepas dari bagaimana harapan masyarakat akan tersedianya petugas pelayanan yang bertugas sesuai bidang kemampuan, bagaimana petugas Kelurahan Bumi Raya terdidik untuk mampu melayani masyarakat. Demikian pula bagaimana mengelola harapan masyarakat untuk bersikap jujur, sopan dan petugas yang dapat bersosialisasi dengan baik sehingga masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan administrasi merasa mendapatkan pelayanan yang baik tanpa ada kekhawatiran terhadap petugas kelurahan. masyarakat yang memperoleh perlakuan yang baik dapat menciptakan persepsi buruk dan ketakutan-ketakutan akan resiko tidak akan terjadi atau dapat diestimasikan dengan baik, maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap jaminan yang diterima. Hal ini akan berdampak positif dan meningkatkan kepuasan

masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya.

4. Pengaruh Variabel Perhatian terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan Hasil uji parsial variabel perhatian menunjukkan variabel perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perhatian atau empati ditunjukkan bagaimana perilaku para pegawai Kelurahan Bumi Raya mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Kelurahan Bumi Raya dan bisa menciptakan rasa saling peduli, tulus dan penuh perhatian bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya. Masyarakat ternyata tidak terlalu memperhatikan bagaimana jika variabel perhatian dalam kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Bumi Raya ditingkatkan yakni dengan meningkatkan kesediaan pegawai Kantor Kelurahan Bumi Raya untuk memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat, dan Kepedulian serta keramahan petugas Kelurahan Bumi Raya dalam melayani masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana perhatian memiliki pengaruh langsung terhadap masyarakat dan signifikan.

masyarakat mementingkan bagaimana perhatian pelayanan administrasi di Kelurahan Bumi Raya dan tidak terlalu memperhatikan bagaimana mereka akan diberikan perhatian lebih oleh petugas Kelurahan, misalnya melalui jika terdapat kekeliruan dalam pengetikan surat yang diberikan kepada masyarakat bisa langsung diperbaiki oleh petugas Kelurahan. masyarakat yang cenderung lebih mengutamakan jaminan pelayanan serta waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan administrasi satu waktu adalah kebanyakan masyarakat yang merupakan pekerja harian lepas dan ingin sesegera mungkin melanjutkan rutinitasnya.

5. Pengaruh Variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat berdasarkan Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Bukti fisik, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan Kelurahan Bumi Raya, serta penampilan petugas pelayanan di Kelurahan Bumi Raya berpengaruh secara langsung dan tidak signifikan dalam

mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kelurahan Bumi Raya. Masyarakat yang diberikan pelayanan yang baik akan merasa puas. Hal ini dapat berpengaruh pada pola perilaku masyarakat selanjutnya. Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari baiknya atau buruknya suatu kualitas pelayanan, kualitas yang baik akan menyebabkan masyarakat berkunjung kembali serta mereferensikan pengalaman yang diterimanya baik itu kepada keluarga maupun orang terdekatnya. Sedangkan, buruknya kualitas pelayanan yang diterima akan berdampak pada perilaku masyarakat yang biasanya akan menceritakan pengalamannya dua kali lebih buruk dari pengalaman yang diterimanya kepada orang terdekatnya bahkan berbagi melalui media sosial mengenai buruknya kualitas pelayanan tersebut.

Keinginan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan administrasi di Kelurahan Bumi Raya tentunya tidak terlepas dari bagaimana harapan masyarakat akan tersedianya fasilitas pelayanan yang membuat nyaman dan aman saat

mengunjungi Kantor Kelurahan Bumi Raya. ruang tunggu kelurahan sudah tergolong bersih, sudah tersedia nya tempat pencuci tangan sesuai Protokol kesehatan *Covid – 19* dan penampilan pegawai yang rapih dan mengenakan tanda pengenal yang jelas. Disisi lain, penerapan protokol Kesehatan *Covid – 19* di Kelurahan Bumi Raya belum tersedia alat pengukur suhu tubuh serta ruang tunggu yang belum sesuai dengan protokol kesehatan *Covid – 19*. Selain itu lahan parkir pada Kelurahan Bumi Raya sudah tersedia namun masih kurang luas. Lahan parkir yang tersedia hanya cukup untuk pegawai kelurahan saja. Biasanya jika sedang banyak warga yang datang ke kantor kelurahan, mereka terpaksa memarkirkan kendaraannya dipinggir jalan kantor kelurahan hal ini yang membuat masyarakat merasa kurang nyaman jika memarkirkan kendaraannya di kantor kelurahan.

6. Pengaruh Variabel Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Perhatian dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Raya Berdasarkan hasil perhitungan uji f menunjukkan bahwa secara

bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya. Kantor Kelurahan Bumi Raya merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan kepuasan dalam bidang layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan Petugas Kelurahan Bumi Raya akan sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian jika layanan yang diberikan Petugas Kelurahan Bumi Raya dapat memenuhi harapan masyarakat dapat dikatakan Pelayanan yang diberikan Petugas Kelurahan Bumi Raya berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) terhadap pelayanan Kantor Kelurahan Bumi Raya secara Simultan atau secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (X) yang memiliki

- indikator Daya Tanggap (X1), Keandalan (X2), Jaminan (X3), Perhatian (X4), Kemampuan Fisik (X5). Hal ini dapat dijelaskan apabila Kepuasan masyarakat (Y). Jika pelayanan di Kelurahan Bumi Raya dapat diterapkan dan diaplikasikan serta dilaksanakan dengan baik secara bersama – sama maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
2. Pengaruh Daya Tanggap secara parsial tergolong Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Raya. Hal ini dapat dijelaskan apabila Variabel Daya Tanggap diterapkan serta diaplikasikan dan dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Bumi Raya akan meningkat.
 3. Pengaruh Keandalan secara parsial tergolong positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bumi Raya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Keandalan tidak diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Bumi Raya akan menurun atau bahkan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan yang diberikan.
 4. Pengaruh Jaminan secara parsial tergolong positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Raya. Hal ini dapat dijelaskan apabila Jaminan diterapkan dan diaplikasikan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Bumi Raya akan meningkat.
 5. Pengaruh Perhatian secara parsial tergolong positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Raya. Hal ini dapat dijelaskan apabila Perhatian diterapkan dan diaplikasikan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Bumi Raya akan meningkat.
 6. Pengaruh indikator Kemampuan Fisik secara parsial tergolong positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan

Bumi Raya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Kemampuan Fisik tidak diaplikasikan atau diterapkan serta dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Bumi Raya akan menurun atau bahkan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa,Siti.(2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia*. Skripsi. UIN Sumatera Utara.
- Astia, Tika. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur*. Jurnal. Uiniveristas Maritim Raja Alihaji Tanjung Pinang.
- Gutama, Deckyi Arya. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*.Skripsi.Universitas Sumatera Utara.
- Nugraheni,Zulfi. Ahaditya Arif. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasana Masyarakat Dikantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Malang*. Skripsi. Malang.
- Pratiwi, Yessy Gusti Eka. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung*.Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu
- Suyoto, Danang. (2013). *Teori Kuisisioner dan Analisis Data*. Yogyakarta : PT. Graha Ilmu
- Vellayati, Widya Harum. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang*.

Skripsi. Universitas Negeri
Yogyakarta Vol. 1 no. 1 juni
2012 22-34.

Peraturan Pemerintahan Republik
Indonesia Nomor 73 Tahun 200