

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

**Oleh:**

**Sahyunu<sup>1)</sup>, La Ode Abdul Manan<sup>2)</sup>, Umi Nunung Intan Puji Astuti<sup>3)</sup>**

### **ABSTRAK**

Pada masa pandemi Covid – 19 yang telah melanda selama kurang lebih setahun terakhir, yang mewajibkan semua orang untuk tetap di rumah dan mematuhi protocol kesehatan yang berlaku. Hal ini dapat menghambat proses kerja (pelayanan public) karena tidak bisa untuk pergi bekerja. Oleh karena itu instansi pemerintahan dituntut untuk memberikan sebuah inovasi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang normal seperti biasanya. Dalam hal ini, pelayanan publik secara online sangat dibutuhkan, oleh karena itu, dalam instansi kantor Kelurahan Wundudopi Kec. Baruga Kota Kendari memberikan pelayanan secara online yang umumnya pengurusan administrasi seperti surat keterangan Domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan belum menikah, surat keterangan usaha, surat keterangan SKCK, surat keterangan kematian, surat keterangan domisili yayasan, surat keterangan sudah menikah, surat keterangan orang terlantar, dan surat keterangan lainnya. Layanan publik tersebut dapat diakses secara online dalam Layanan LAIKA Kendari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah kualitas layanan Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kel. Wundudopi Kec. Baruga Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS *versi 23.0 for Windows*. Penentuan jumlah sampel melalui teknik *accidental sampling*, sebanyak 70 responden. Hasil analisis membuktikan kualitas layanan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan Online, Kepuasan Masyarakat**

# **THE EFFECT OF ONLINE SERVICES QUALITY ON PEOPLE'S SATISFACTION**

**By:**

**Sahyunu<sup>1)</sup>, La Ode Abdul Manan<sup>2)</sup>, Umi Nunung Intan Puji Astuti<sup>3)</sup>**

## **ABSTRACT**

During the covid-19 pandemic that has hit for more or less the last year, which requires everyone to stay at home and comply with the applicable health protocols. This can hamper the process of being hit (public service) because they are unable to go to work. Therefore, government agencies are required an innovation in meeting the needs of the community for normal public services as usual. In this case online public services are needed, therefore. In the wundudopi sub-district office, baruga sub-district, kendari city, online services are generally provided for administrative arrangements such as certificate, certificate of SKCK, death certificate, certificate of foundation domicile, certificate of marriage. At the statement of the 1stlantar, and other certificate the public service can be accessed online at lavanan LAIKA Kendari this study aims to determine whether the quality of online service has a positive and significant effect on community satisfaction in Kel. Wundudopi Kec. Baruga Kendari city. This research uses a simple regression lines data analysis technique using the SPSS 23.0 for windows program. Determination of the number of samples through accidental sampling technique as many as 70 respondents. Prove that the quality of online services has a positive and significant effect on people's satisfaction.

**Key word : Quality online Service , Community Satisfaction**

## **PENDAHULUAN**

Administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan public ( public servis ) yang mencakup pelayanan administrasi, perijinan, dan pelayanan umum. Pada masa pandemi Covid – 19 yang telah melanda selama kurang lebih setahun terakhir, yang mewajibkan semua orang untuk tetap di rumah dan mematuhi protocol kesehatan yang berlaku. Hal ini dapat menghambat proses kerja ( pelayanan public ) karena tidak bisa untuk pergi bekerja. Oleh karena itu instansi pemerintahan dituntut untuk memberikan sebuah inovasi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang normal seperti biasanya. Dalam hal ini, pelayanan publik secara online sangat dibutuhkan, oleh karena itu, dalam instansi kantor kelurahan Wundudopi Kec. Baruga Kota Kendari memberikan pelayanan secara online yang umumnya pengurusan administrasi seperti surat keterangan Domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan belum menikah, surat keterangan usaha, surat keterangan SKCK, surat keterangan kematian, surat keterangan domisili yayasan, surat keterangan sudah menikah, surat keterangan orang terlantar, dan surat keterangan lainnya. Layanan publik tersebut dapat diakses secara online dalam Layanan LAIKA Kendari. Kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen / masyarakat. Kualitas layanan memberikan dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan suatu institusi pemerintahan. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur kualitas dari layanan online yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan terkait pelayanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut. Apakah kualitas layanan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Wundudopi Kec. Baruga Kota Kendari ?

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Zeithaml (2005:4) dalam Adi Kuswanto (2009:52) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan jasa identik dengan mutu dari usaha itu sendiri, sehingga usaha untuk meningkatkan pelayanan selalu dilakukan agar dapat memaksimalkan kualitas pelayanan jasa..

Dalam buku Manajemen Pelayanan karya Ratminto dan Winarsih (2010:13), Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak

dapat diraba ) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Engel dan Parawira dalam Rangkuti (2007:29) mengemukakan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu organisasi tertentu yang memberikan pelayanan

Dalam instansi pemerintahan, setiap pegawai selaku pemberi pelayanan selalu dituntut untuk mampu memberikan pencapaian hasil kerja yang baik dari pekerjaan yang dilakukannya, sehingga instansi pemerintah dapat memberikan hasil kerja mereka kepada masyarakat melalui pelayanan terhadap masyarakat melalui pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Dalam masa pandemic Covid – 19, instansi pemerintah dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang baik dengan tetap berada dirumah ( *home work* ) dengan adanya situasi tersebut maka segala proses pelayanan administrasi dilakukan secara online.

Kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen / masyarakat. Kualitas layanan memberikan dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan suatu institusi pemerintahan. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur kualitas dari layanan online yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan terkait pelayanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Wundudopi, BTN Lepo – Lepo Indah Blok. A1 Kelurahan Wundudopi Kecamatan Baruga Kota Kendari. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2021 sampai dengan bulan April 2021. Dengan penentuan jumlah sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 70 responden.

### **Analisis Regresi Linear Sederhana**

Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dikarenakan hanya terdapat satu variable independen dan satu variable dependen. Menurut Sugiyono (2014:270) persamaan umum regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

X = Kualitas layanan Online

a = Konstanta (nilai tetap / terikat)      b = Angka arah / Koefisien Regresi

### Uji t (Parsial)

Pengujian Parsial ini dilakukan guna mengetahui pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 0,95 (95%) dengan deviasi 0,05(5%). Dengan kriteria pengujian:

Jika  $t_{hitung} > t_{table}$  atau nilai  $(sig) < \alpha$  0,05 (uji dua sisi) maka  $H_a$  diterima yang berarti berpengaruh positif.

### PEMBAHASAN

Berikut ini hasil Analisis Regresi Linear sederhana yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23.0 for windows dapat dilihat pada table berikut.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34.611	4.954		3.472	.000
Kualitas Layanan Online	.548	.101	.657	6.987	.038

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas, dapat dibuat model regresi sebagai berikut :

$$Y = 34.611 + 0,548 X$$

Keterangan :

- Berdasarkan tabel koefisien diatas, nilai koefisien konstanta (a) sebesar 34.611 Sedangkan koefisien variable bebas b sebesar 0,548 menunjukkan nilai positif artinya variable kualitas layanan online memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
- Nilai konstanta ( a ) sebesar 34.611 berarti bahwa jika kualitas layanan online sama dengan satu satuan, maka kepuasan masyarakat adalah sebesar 34.611 dengan asumsi variable lain adalah konstan.
- Nilai koefisien beta pada variabel kualitas layanan online (X) sebesar 0,548 yang berarti bahwa setiap tambahan pada variabel kualitas layanan online (X) akan mengakibatkan perubahan kepuasan masyarakat sebesar 0,548

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis yang diajukan pada penelitian. Hipotesis pada penelitian ini terkait kualitas layanan online terhadap kepuasan masyarakat. Uji t dapat

dilakukan dengan membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  table. Criteria pengambilan keputusan Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  table maka  $H_a$  diterima

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error			
1 (Constant)	34.611	4.954		3.472	.000
Kualitas Layanan Online	.548	.101	.657	6.987	.038

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari table di atas dapat diketahui bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 6.987 sehingga disimpulkan bahwa nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  table (1.99547) yang berarti kualitas layanan online berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

### Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas layanan online terhadap kepuasan masyarakat, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut : Berdasarkan hasil regresi dan uji  $t$  bahwa nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  table yang berarti kualitas layanan online berpengaruh positive dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan koefisien determinasi yang menunjukkan nilai korelasi ( $r$ ) variable kualitas layanan online dapat menjelaskan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian Regresi Linear Sederhana, menunjukkan arah positif yang berarti Kualitas Layanan Online memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo Yuniarto Tri. 2007. *Pelayanan Public dan Konsep Tentang Kepuasan Pelanggan*. di download dari : <http://triatmojo.wordpress.com>
- Azwar. 2013. *Metode penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Bloemer, dan Ruyter, 1997, “*Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction*”, International Journal of Bank Marketing, Vol 16, Issue 7 Date
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair et al. (2010). *Multivariate data analysis*, Seventh Edition. Pearson Prentice Hall
- Kartasaputera, 2007, *Teori Sosiologi*, Armico, Bandung.

- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.
- Levesque T. and GHG. McDougall, (1996), “*Determinants of Customer Satisfaction in Retail Banking*”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol.14 No.7 p.12.
- Rangkuti, Freddy. 2007. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sampara, Lukman, 2005, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA Lan Press, Jakarta
- Soehartono, irawan. 2002. *Metode penelitian social : Suatu Teknik Bidang Kesjahteraan dan ilmu social lainnya*. Bandung, PT. Remaja Rosdalarya.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Malhotra, A., 2005. E – S – Qual : A Multiple – Item Scale for Assesing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, V01. 7, No. 10 : pp1 – 21.
- Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. 2009. *Service marketing* 5<sup>th</sup> ed. McGraw Hill
- Profile Kelurahan Wundudopi Kecamatan Baruga Kota Kendari. 2020
- Yuliana Eliza. 2015. *Analisis kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan kantor kecamatan siberut selatan kabupaten kepulauan mentawai* : Skripsi. Kepulauan Mentawai
- I Made Stevana Adi Santhika Sudirman dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. 2018. *Pengaruh kualitas layanan online terhadap kepuasan, komitmen, dan loyalitas nasabah internet banking di Kota Denpasar* : Jurnal. Denpasar
- Siti Anisa. 2018. *Pengaruh Pelayanan Public Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia* : Skripsi. Medan