



Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Paccerrakkang Kota Makassar

Arwan

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lembaga Pendidikan Indonesia Makassar, Indonesia

Alamat: Jl. Bung No.23, Tamalanrea Jaya, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245

Korespondensi email: arwan1509@gmail.com

Abstract. Arwan, 2024. *The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Paccerrakkang Village Office, Makassar City. Thesis of the Management Science Study Program of STIM-LPI Makassar (supervised by Dr. Andi Hendra Syam, S.E., M.Si. and Rahmi Usman, S.S., M.Pd.)* This study aims to determine the Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Paccerrakkang Village Office, Makassar City. The method used in this study is a quantitative method with the number of respondents of 100 employees which is used as a sample with a sampling technique, namely probability or random sample with the slovin technique, where the data collection technique using questionnaires. The analysis used in this study is a Simple regression test. The results of this study partially showed that the training variable had a positive effect on employee performance with the T value calculated for the service quality variable was 12.278 while the T table with the level (α) = 0.05, N-K = 100-2 = 98 was 1.984. Based on the test criteria of the T count > T table, then H_a is accepted and H_o is rejected and the significance level is $0.000 < 0.05$. Which means that partially the service quality variable has a significant effect on community satisfaction.

Keywords: Service, Satisfaction, Community, Quantitative

Abstrak. Arwan, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Paccerrakkang Kota Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lembaga Pendidikan Indonesia (STIM-LPI) Makassar yang dibimbing oleh Dr. Andi Hendra Syam, S.E., M.Si. dan Rahmi Usman, S.S., M.Pd. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Paccerrakkang Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jumlah responden 100 Pegawai yang dijadikan sebagai sampel dengan teknik pengambilan sampel yaitu probabilitas atau sampel acak dengan teknik slovin, dimana teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi Sederhana. Hasil penelitian ini secara parsial variabel pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan Nilai Thitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 12,278 sedangkan Ttabel dengan taraf (α) = 0,05, N-K = 100-2 = 98 adalah sebesar 1,984. Berdasarkan kriteria pengujiannya Thitung > Ttabel, maka H_a diterima dan H_o ditolak dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$. Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan, Masyarakat, Kuantitatif

1. PENDAHULUAN

Berbagai kajian dilihat bahwa kritik masyarakat terhadap semakin buruknya kinerja, produktivitas, serta motivasi pegawai pemerintah daerah mulai dari pemerintah level atas hingga pemerintah level bawah, sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Kurangnya kesiapan sumber daya manusia bagi pegawai pemerintahan daerah sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab, profesional, berdisiplin, berdayaguna, serta sadar sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan.

Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat, kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan mengatur tugas pokok lurah, yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Tugas pokok kelurahan juga meliputi :

- a. Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan, dan fasilitas ekonomi dan pembangunan.
- b. Penyelenggaraan dan pembinaan dibidang ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan diwilayah kelurahan.
- d. Pengelolaan urusan kesekretariatan.

Kelurahan adalah perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan diwilayah kecamatan. Lurah memimpin kelurahan dan berada dibawah yang bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui camat.

Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar merupakan salah satu contoh karena sering terdengar keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbeli-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan, maka perlunya penerapan komputersasi agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik, pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang

harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan Paccerakkang kota Makassar harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan Paccerakkang Kota Makassar pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya dalam memperhatikan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal. Sehingga judul yang diangkat yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Sadili Samsudin (2020), sumber daya manusia (SDM) adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif). SDM adalah potensi yang menjadi motor penggerak organisasi.

b. Fungsi manajemen sumber daya manusia

Menurut Sadili Samsudin (2020) fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan dalam proses manajemen sumber daya manusia adalah rekrutmen tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perencanaan dalam proses perekrutan karyawan sangat penting untuk menganalisis jabatan yang perlu diisi dan jumlah karyawan yang dibutuhkan.

2) Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian diartikan suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan bidang keahlian dan menyediakan alat-alat yang diperlukan oleh karyawan dalam menunjang pekerjaan.

3) Penggerakan (*movement*)

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi pergerakan justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Penggerakan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

4) Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam perusahaan agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana. Pengawasan dapat diartikan sebagai proses monitoring kegiatan-kegiatan, tujuannya untuk menentukan harapan-harapan yang akan dicapai dan dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Harapan - harapan yang dimaksud adalah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai dan program-program yang telah direncanakan untuk dilakukan dalam periode tertentu. Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Dengan dilakukannya pengawasan secara menyeluruh akan mempermudah bagi suatu instansi dalam menganalisis kendala-kendala yang timbul dalam manajemen. Sehingga, solusi dari permasalahan yang muncul akan bisa diambil secara bijak.

5) Motivasi (*motivating*)

Motivasi adalah karakteristik psikologi manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Motivasi termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu. Motivasi juga dapat diartikan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Pada dasarnya perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang tinggi.

6) Evaluasi (*evaluating*)

Evaluasi atau disebut juga pengendalian merupakan kegiatan system pelaporan yang serasi dengan struktur pelaporan keseluruhan, mengembangkan standar perilaku, mengukur hasil berdasarkan kualitas yang diinginkan dalam kaitannya dengan tujuan, melakukan tindakan koreksi, dan memberikan ganjaran. Dengan evaluasi yang dilakukan perusahaan dapat mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi.

c. Tujuan manajemen sumber daya manusia

Menurut Sadili Samsudin (2020), di dalam bukunya berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia, tujuan MSDM yaitu memperbaiki kontribusi produktif tenaga kerja kepada organisasi, melalui 3 cara yaitu strategis, etis dan sosial.

1) Tujuan Sosial

Tujuan MSDM supaya perusahaan dapat bertanggung jawab secara sosial dan etis kepada kebutuhan dan tantangan masyarakat. Merespon dan memberi dampak positif kepada permasalahan di masyarakat dengan kegiatan nyata seperti memberikan pelatihan, pengembangan, mendukung kegiatan sosial dan lain sebagainya.

2) Tujuan Organisasional

Tujuan ini adalah tujuan internal untuk kepentingan perusahaan agar mencapai tujuan perusahaan melalui strategi atau cara-cara tertentu untuk meningkatkan produktivitas SDM. Dalam penerapannya, biasanya perusahaan atau MSDM memiliki divisi yang tugasnya untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan.

3) Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional MSDM berkaitan dengan kontribusi SDM dan menetapkan kriteria SDM. Penerapannya dapat berupa program rekrutmen dan pelatihan tenaga kerja.

4) Tujuan Individual

Tujuan MSDM yaitu menciptakan suasana kerja yang baik di perusahaan dengan cara-cara tertentu dengan mengedepankan hak individu, kebutuhan karyawan sebagai individu dan lain-lain. Hal ini perlu dilakukan agar hubungan perusahaan dengan karyawan harmonis sehingga produktivitas karyawan meningkat

d. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018:35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pelayanan konsumen dikatakan sebagai *customer service* yaitu berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan (Lupioadi, 2013:119).

Sedangkan menurut Goeth dan Davis dalam (Algifari, 2017:120) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengertikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya atau taraf deretan sesuatu (Algifari, 2017). Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas jasa dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tingkat harapan yang diinginkan konsumen.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-masing saling membutuhkan dan memiliki

keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

1) Karakteristik Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam (Mhd Rusydi, 2017) mengenai karakteristik pelayanan, yakni :

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

2) Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Lupiyoadi (2013:182) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah :

a) *Tangible* (Berwujud)

Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

b) *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.

d) *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).

e) *Empathy* (Empati)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

3) Kualitas pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela,2014:6) :

a) Transparasi

Yakni pelayanan yang bersifat terbuka,mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah di mengerti.

b) Akuntabilita

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.

c) Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

f) Keseimbangn hak dan kewajiban

Pelayan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

4) Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

5) Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Batinggi (2011:21), bahwa terdapat 3 (tiga) jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

a) Layanan dengan lisan

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

- 1) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya.
- 2) Bertingkah laku sopan dan ramah.
- 3) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan.

b) Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu:

- 1) Berupa petunjuk informasi dan sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.
- 2) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan), pemberitahuan dan sebagainya.

c) Layanan dengan perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan banyak dilakukan secara lisan.

6) Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang dilakukan Groongos yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2011:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut :

a) *Professionalisme and Skills*

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).

b) *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*Customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

c) *Accecbility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

d) *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

e) *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diproduksi, maka jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

f) *Repotation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

e. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan.

Menurut Sumarwan (2011:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).

Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

f. Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan member kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012:208), bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

- a) Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
- b) Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
- c) Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
- d) Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut dapat berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

g. Tingkat kepuasan pelanggan

Menurut Philip Kotler dalam (Mhd Rusydi 2017:27-28), pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu:

- 1) Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
- 2) Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.

- 3) Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh setelah pelanggan melakukan/menikmati sesuatu pelayanan.

h. Unsur-unsur kepuasan masyarakat

Menurut Kepmen PAN Nomor 16 tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besar biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

i. Keamanan pelayanan,

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis Deskriptif Kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail (Lehmann dalam Muri Yusuf, 2014 : 62).

Penelitian ini menilai sifat dari kondisi-kondisi yang tampak dan tujuan dalam penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan karakteristik sesuatu bagaimana adanya dalam hal ini yaitu mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar.

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Lurah Paccerakkang Kecamatan Biringkanaya ,Kompleks Mangga Tiga Blok BI No. 1, Kota Makassar.

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar selama lima 2 bulan, di rencanakan pada bulan Juli sampai bulan juni 2024.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013 : 90).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data masyarakat Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar yang datang mengurus yaitu sebesar 38.761 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013 : 91). Besarnya jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus slovin (Sujarweni, 2014 :16), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan : n = Jumlah sampel yang di
perlukan N = Jumlah anggota populasi e =
standar Error

Apabila jumlah populasi (N) = 38.761 (e) = 0,1 maka jumlah minimum sampel penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{38.761}{1 + 38.761 \times (0,1)^2}$$

n = 99,99 (dibulatkan menjadi 100 orang)

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampelnya sebanyak 100 orang.

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data Kualitatif yaitu data atau informasi yang diperoleh dari dalam kantor baik secara lisan maupun tulisan, baik berupa perkembangan kantor lurah, struktur organisasi, dan data-data yang berhubungan dengan penulisan proposal ini.
- b. Data Kuantitatif yaitu data atau informasi yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam koesioner berupa nilai atau skor.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data primer adalah yang langsung di peroleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2011 :132). Data primer ini dikumpulkan secara khusus untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan.
- b. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber-sumber lain, misalnya dari buku-buku, majalah dan internet.

Pada penelitian ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Penelitian Pustaka, yaitu pengumpulan data teoritis dengan cara mencari berbagai buku literatur dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah yang di bahas.
- b. Penelitian Lapangan, yaitu pengumpulan data lapangan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Observasi, yaitu mengadakan kunjungan langsung pada objek penelitian dan mengumpulkan data yang diperlukan.
- 2) Koesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan melalui daftar pertanyaan pada setiap responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga penelitian dapat lebih berstruktur, dengan menggunakan skala likert (Sugiyono 2013 : 132).
 - a) Sangat Setuju (SS)
 - b) Setuju (S)
 - c) Kurang Setuju (KS)
 - d) Tidak Setuju (TS)
 - e) Sangat Tidak Setuju (STS)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Sederhana yakni suatu analisis untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Analisis regresi sederhana menggunakan rumus persamaan seperti yang dikutip dalam Sugiyono (2013:285), yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y=Kepuasan

a = Nilai konstan

X=Kualitaspelayann

b = KoefisienRegresi

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Data deskripsi identitas responden menggambarkan beberapa kondisi responden dalam hal ini adalah masyarakat pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar, yang ditampilkan secara deskriptif. Data deskriptif responden ini memberikan beberapa 39 informasi secara sederhana tentang keadaan jenis kelamin responden, umur responden, pekerjaan, pendidikan dan masa kerja responden. Kuesioner yang telah diisi sebanyak 100 responden, kemudian dikompilasi dan diolah menjadi data penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat melalui uraian berikut

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	62	62,0	62,0	62,0
	Perempuan	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : data hasil olahan SPSS 26.0

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, maka responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 62 orang atau 62,0 %, kemudian untuk jenis kelamin Perempuan sebanyak 38 orang atau 38,0 %. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pengurusan pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar sebagian besar adalah Laki-laki.

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 2. Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	68	68,0	68,0	68,0
	26-35	30	30,0	30,0	98,0
	36-45	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : data hasil olahan SPSS 26.0

Berdasarkan tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa dari 100 orang responden, maka umur responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah 20-25 tahun yakni sebanyak 68 orang atau 68,0 % kemudian disusul responden yang berumur antara 26-35 tahun yakni sebanyak 30 orang atau 30,0 % responden yang berumur 36-45 tahun sebanyak 2 orang atau 2,0%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata umur masyarakat yang melakukan pengurusan pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar adalah berusia antara 20-25.

c. Karakteristik Responden Menurut Status Pendidikan

Tabel 3. Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/SMP	4	4,0	4,0	4,0
	SMA/SMK	49	49,0	49,0	53,0
	DIPLOMA	5	5,0	5,0	58,0
	S1	40	40,0	40,0	98,0
	S2	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : data hasil olahan SPSS 26.0

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, maka jumlah responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA/SMK yakni

sebanyak 49 orang atau 49,0 %, kemudian 40 orang atau 40,0 % responden adalah lulusan S1, sedangkan 5 orang atau 5,0 % responden memiliki pendidikan terakhir Diploma, dan responden dengan pendidikan terakhir SD/SMP adalah sebanyak 4 orang atau 4,0 % dan responden pendidikan terakhir S2 sebanyak 2 orang atau 2,0 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar adalah masyarakat yang mempunyai pendidikan sebagai SMA/SMK.

d. Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja

Tabel 4. Masa Kerja Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5-10	89	89,0	89,0	89,0
20-30	10	10,0	10,0	99,0
>30	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : data hasil olahan SPSS 26.0

Berdasarkan tabel 4.5 yakni karakteristik responden berdasarkan jenis masa kerja menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, maka yang terbanyak adalah responden yang memiliki masa kerja 5-10 Tahun yakni sebanyak 89 orang atau 89,0 % kemudian responden yang memiliki masa kerja 20-30 Tahun yakni sebanyak 10 orang atau 10,0 % dan responden yang memiliki masa kerja >30 Tahun sebanyak 1 orang atau 1,0 , hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jenis masa kerja responden yang melakukan kepengurusan pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar adalah 5-10 Tahun

1) Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Data penerapan variabel kualitas pelayanan diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 8 (delapan) item pernyataan. Berdasarkan data dari responden mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar, dari penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 5. Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)

No	Pertanyaan	Jawaban responden	Jumlah	Persentase
1	Fasilitas fisik yang tersedia (gedung, ruangan peralatan) di tempat pelayanan ini bersih dan terawat dengan baik	Sangat setuju	60	60,0 %
		Setuju	35	35,0%
		Kurang setuju	4	4,0%
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	1	1,0 %
2	Pelayanan yang diberikan oleh staf selalu konsisten dan dapat diandalkan	Sangat setuju	36	36,0 %
		Setuju	60	60,0 %
		Kurang setuju	2	2,0 %
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	2	2,0 %
3	Staf di tempat pelayanan ini selalu siap membantu dan memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan anda	Sangat setuju	35	35,0 %
		Setuju	60	60,0 %
		Kurang setuju	4	4,0 %
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	1	1,0 %
4	Anda merasa aman dan yakin dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf di tempat ini	Sangat setuju	30	30,0 %
		Setuju	65	65,0 %
		Kurang setuju	4	4,0 %
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	1	1,0 %
5	Staf di tempat ini menunjukkan perhatian dan memahami kebutuhan anda secara pribadi	Sangat setuju	53	53,0 %
		Setuju	44	44,0 %
		Kurang setuju	3	3,0 %
		Tidak setuju	0	0,0 %
		Sangat tidak setuju	0	0,0 %

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel 5.5 tersebut dapat dikatakan bahwa tanggapan responden mengenai fasilitas fisik yang tersedia (gedung, ruangan peralatan) di tempat pelayanan ini bersih dan terawat dengan baik sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 60 orang atau sebesar 60,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 35 orang atau sebesar

35,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 4,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa fasilitas fisik yang tersedia (gedung, ruangan peralatan) di tempat pelayanan ini bersih dan terawat dengan baik.. Tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh staf selalu konsisten dan dapat diandalkan sebagian besar responden memberi jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 36 orang atau sebesar 36,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 60 orang atau sebesar 60,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 2,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf selalu konsisten dan dapat diandalkan. Tanggapan responden mengenai staf di tempat pelayanan ini selalu siap membantu dan memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan anda sebagian responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 60 orang atau sebesar 60,0 %, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 35 orang atau sebesar 35,0 %, responden yang memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 4,0 %, dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 4,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa staf di tempat pelayanan ini selalu siap membantu dan memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Tanggapan responden mengenai anda merasa aman dan yakin dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf di tempat ini sebagian besar masyarakat memberi jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 30 orang atau sebesar 30,0 %, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 65 orang atau sebesar 65,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 4,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa aman dan yakin dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf di tempat ini. Tanggapan responden mengenai staf di tempat pelayanan ini menunjukkan perhatian dan memahami kebutuhan anda secara pribadi sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 35 orang atau sebanyak 35,0 %, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 61 orang atau sebesar 61,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa staf di tempat pelayanan ini menunjukkan perhatian dan memahami kebutuhan masyarakat secara pribadi.

2) Variabel Kepuasan Masyarakat (X)

Berdasarkan data yang diperoleh data dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tabel 6. Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Responden	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	Sangat setuju	39	39,0 %
		Setuju	55	55,0 %
		Kurang setuju	6	6,0 %
2	Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan	Sangat setuju	32	32,0 %
		Setuju	63	63,0 %
		Kurang setuju	5	5,0 %
3	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	Sangat setuju	32	32,0 %
		Setuju	63	63,0 %
		Kurang setuju	5	5,0 %
4	Saya merasa puas terhadap keadilan dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan dan diberikan	Sangat setuju	37	37,0 %
		Setuju	60	60,0 %
		Kurang setuju	2	2,0 %
		Tidak setuju	1	1,0 %

Sumber : Data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dikatakan bahwa tanggapan responden mengenai saya merasa puas atas prosedur pelayanan tidak berbelit-belit sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 39 orang atau sebesar 39,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 55 orang atau sebesar 55,0 %, dan responden memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan terhadap masyarakat tidak berbelit- belit. Tanggapan responden mengenai saya merasa puas persyaratan terhadap setiap pengurusan tidak memberatkan sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 32 orang atau sebesar 32,0 %, responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 63 orang atau sebesar 63,0 %, dan responden yang memberikan jawaban pernyataan kurang setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 5,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan. Tanggapan responden mengenai saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu sebagian responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 63 orang atau sebesar 63,0 %, responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 32 orang atau

sebesar 32,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 5,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu. Tanggapan responden mengenai saya merasa puas terhadap keadilan dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan dan di berikan sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 37 orang atau sebesar 37,0 %, responden yang memberikan jawaban pernyataan setuju sebanyak 60 orang atau sebesar 60,0 %, responden dengan jawaban pernyataan tidak setuju sebanyak 1 orang atau sebesar 1,0 %, dan responden memberikan jawaban pernyataan kurang setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 2,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat merasa puas terhadap keadilan dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan dan tidak di berikan.

Uji Validitasi

Validitasi adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitasi biasa dibedakan menjadi validitasi faktor dan validitasi item. Validitasi faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan factor lain ada kesamaan). Pengukuran validitasi factor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitasi item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item.

Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkorelasi signifikan terhadap total atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi (r) 0,30 berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validitasi untuk setiap variabel dimana data diolah dengan bantuan SPSS

Tabel 7. Hasil Uji Validitasi Item-Total Statistics

Item	Variabel	R standar	Corrected Item-Total Correlation	Ket.
X1	Kualitas Pelayanan (X)	0,194	0.758	Valid
X2		0,194	0.800	Valid
X3		0,194	0.876	Valid
X4		0,194	0.813	Valid
X5		0,194	0.869	Valid
Y1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,194	0.763	Valid
Y2		0,194	0.758	Valid
Y3		0,194	0.828	Valid
Y4		>0,30	0.741	Valid

Sumber : data diolah SPSS 26.0

Berdasarkan data pada table diatas menggambarkan bahwa semua item pernyataan atas variable kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian memiliki (r) hitung lebih besar dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan adalah valid, yang ditunjukkan dengan nilai masing-item pernyataan berdasarkan kolom *corrected item total correlation* memiliki nilai koefisien positif dan lebih besar daripada 0,30.

Uji Reabilitasi

Suatu item dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menentukan keandalan suatu pertanyaan digunakan program komputer SPSS 26.0, hingga diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk tiap variable penelitian. Hasil uji dapat dikatakan *reliable* apabila *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Reabilitasi

No	Variabel	Nilai r	Conbach's Alpha	Ket
1	Kualitas Pelayanan (X)	.879	0,60	Reliable
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	.897	0,60	Reliable

Berdasarkan data pada table diatas menunjukkan bahwa angkaangka dari nilai *Conbach's Alpha* pada seluruh variable dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan besaran diatas nilai 0,60. Hal ini berarti bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel independen dan dependen adalah reliable dan dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dalam model penelitian.

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26.0. Hasil analisis dengan bantuan program SPSS versi 26.0 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Sederhana

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	3,227	1,508		2,140
	KEPUASAN PELAYANAN	1,076	,088	,778	12,278

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : data diolah SPSS 26.0

Berdasarkan hasil olahan regresi linier sederhana diatas dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 16, maka dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana

$X = \text{Kualitas Pelayanan}$
 $Y = \text{Kepuasan Masyarakat}$
 $a = \text{Bilangan}$
 Konstanta

$b =$ Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen.

Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$X_{3,227} = + 1,076Y$$

Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

$a = 3,227$ merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kualitas pelayanan sebesar 3,227. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

$b = 1,076$ yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,076 dengan variabel lain tetap.

Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 3,227 Menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $Y = 1,076$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 10. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3,227	1,508		2,140	,000
KUALITAS PELAYANAN	1,076	,088	,778	12,278	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : data diolah SPSS 26.0

Nilai T_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 12,278 sedangkan T_{tabel} dengan taraf (α) = 0,05, $N-K = 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Berdasarkan kriteria pengujiannya $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$. Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan adalah perasaan seseorang atau penilai seseorang tentang produk/jasa suatu perusahaan/instansi yang jika produk/jasa melebihi ekspektasi maka seseorang tersebut merasa senang. Kepuasan yang di tinjau dari sisi masyarakat yaitu mengenai apa yang telah di rasakan atas pelayanan yang telah di berikan di bandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Jika pelayan jasa lebih rendah dari harapan masyarakat berarti masyarakat tidak merasa puas. Jika pelayanan yang diberikan sama dengan yang di harapkan masyarakat akan merasa lebih senang.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji validitas, dan uji reliabilitas. Berdasarkan analisis frekuensi dari 5 pertanyaan kualitas pelayanan dan 4 pernyataan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat di lihat dari hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan menunjukkan angka 3,227 Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen di anggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 3,227 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $Y = 1,076$

Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan pegawai Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari rumusan masalah yang di ajukan, analisis data yang telah di lakukan dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi sederhana yang di olah dengan menggunakan program SPSS versi 26.0 di peroleh suatu persamaan yaitu :

$$X3,227 = + 1,076Y$$

Dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar

Bertolak dari kesimpulan penelitian maka penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran :

- a. Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar agar dapat dipertahankan dan di tingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
- b. Diharapkan agar mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Diharapkan bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis di harapkan memasukkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, A. (2014). Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

- Algifari. (2017). *Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan, metode importance analysis (IPA), dan model Kano*. Jakarta: BPFE.
- Azwar, S. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Batinggi, A. (2011). *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Budiman, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 216–226.
- Dra. H. Salidi Samsudin, M.M.M.Pd. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas, dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3). Retrieved from <http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id>
- Hs, J., & Muchlisa, D. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 4(2), 76–85.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Retrieved from <http://scholar.google.co.id/eprints.undip.ac.id>
- Kotler, P. (2013). *Manajemen pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT Prehallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1, Edisi ke-12). Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(01), 176–185.
- Nasution, M. N. (2011). *Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4). Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4), 1984–1903.
- Rusydi, M. (2017). *Customer excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Sarwono, & Rohmad, Z. (2013). Pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh kartu tanda penduduk dan kartu keluarga di Kantor Kecamatan Baki. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 2(6), 1–14.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik* (Cetakan ke-7). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Bogor: PT Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi pemasaran* (Edisi kedua, Cetakan ke-7). Yogyakarta: Andi.
- Untung, S., Maria, M. M., & Heru, S. W. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengurusan kartu identitas penduduk (KTP-EL) dan dokumen kependudukan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2). Retrieved from <http://www.google.co.id/search?client>
- Vincent, G. (2011). *Total quality management (untuk praktisi bisnis dan industri)*. Bogor: Vincristo Publication.
- Waromi, D. N., Timisela, Y., & Banes, A. E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Klasuur. *Journal on Education*, 5(4), 11909–11921.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1). Retrieved from <http://scholar.google.co.id=ejournal.undip.ac.id>
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen kualitas pelayanan & jasa* (Vol. 1, Edisi pertama). Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusuf, M. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan* (Edisi pertama). Jakarta: Pramedia Group.