

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KENDANGSARI KOTA
SURABAYA**

Rizka Amelya Fitri Amanda

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
rizkaafa27@gmail.com;

M. Kendry Widiyanto

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggo@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yakni menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya. Penelitian ini mencakup semua masyarakat yang tinggal di wilayah Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya, yang terdiri dari 15.680 orang. Dengan metode *simple random sampling* untuk mengumpulkan sampel sebanyak 50 responden. Permasalahan penelitian ini adalah pemerintah tidak memenuhi standar pelayanan masyarakat yang diharapkan. Ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diskriminatif. Misalnya, beberapa orang menghadapi kesulitan saat mengurus KTP, kesulitan mengurus KK, dan ketidakpastian waktu, yang menyebabkan kualitas pelayanan menurun. Ketidakpastian waktu dapat berdampak negatif pada kinerja pemerintah. Jenis data pada penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Hasil dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of public service quality on community satisfaction in the Kendangsari Village, Surabaya City. This research includes all people living in the Kendangsari Village area of Surabaya City, which consists of 15,680 people. The simple random sampling method was used to collect a sample of 50 respondents. The problem of this research is that the government does not meet the expected public service standards. This is marked by the many public complaints about discriminatory services. For example, some people face difficulties when arranging for ID cards, difficulties managing family cards, and time uncertainty, which causes the quality of service to decline. Timing uncertainty can have a negative impact on government performance. In this study the authors used a quantitative approach. Data is tested using simple linear

regression. This study found that the quality of public services in Kendangsari Village, Surabaya City significantly increased community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

A. PENDAHULUAN

Setiap warga negara memiliki hak mendapatkan pelayanan dari negaranya. Pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat umum dikenal sebagai "penyedia layanan publik." Pada intinya, pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan. Pembuatan KTP, pembuatan KK, memberikan pelayanan kesehatan berupa pembuatan BPJS, memberikan pelayanan pendidikan, dan sebagainya merupakan contoh dari pelayanan publik yang diberikan dalam bidang administrasi kependudukan. Bank dan kantor pos merupakan contoh pelayanan dalam bidang jasa. Selain itu pemberian pelayanan berupa komoditas, seperti membayar pajak untuk pembangunan fasilitas nasional contohnya jalan tol, dan jembatan dan lain sebagainya merupakan pelayanan dalam bidang barang.

Tingginya harapan masyarakat membuat standar pelayanan publik diragukan, maka pemerintah mengutamakan penyediaan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan berkualitas. Standar pelayanan mengacu pada garis dasar yang harus dipatuhi oleh pemerintah sebagai pedoman penilaian kualitas pelayanan atas kewajiban pemerintah dalam memberikan layanan yang mudah, cepat, dan berkualitas. Jika didalam suatu organisasi terdapat sistem pelayanan yang mengedepankan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pemerintah maka kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Pemerintah didorong untuk memperbaiki tata pemerintahan secara mendalam dan bertahap agar tercapainya tata pemerintahan yang lebih baik, atau biasa disebut good governance, melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karenanya, dengan mempertimbangkan kebutuhan mendasar masyarakat, kepuasan masyarakat sebagai konsumen ditetapkan sebagai tujuan pemenuhan tujuan. Untuk mengimbangi kemajuan teknologi dan masyarakat yang dilayaninya, proses birokrasi yang rumit, lamban, dan tidak tanggap harus ditinggalkan. Sebagai pekerja publik, pemerintah tentu akan kesulitan memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat. Ini tentu saja menjadi tantangan bagi pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan tersebut.

Munculnya kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yaitu jika pemerintah dapat memenuhi kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat mengacu pada penilaian masyarakat yang membandingkan kenyataan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan dari pemerintah. Kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap lembaga publik dianggap penting karena mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat.

Secara administratif di Kota Surabaya terdapat dari 31 kecamatan dan 154 kelurahan. Kelurahan yang berada di Kota Surabaya salah satunya yakni Kelurahan Kendangsari. Kelurahan ini beralamat di Kendangsari YKP IV No. 01 Surabaya. Kelurahan Kendangsari termasuk kelurahan yang ada di wilayah padat penduduk, banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan layanan

mengakibatkan pelayanan tidak bisa terhindarkan dari permasalahan. Pemerintah yang memberikan pelayanan, memiliki kewajiban untuk melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Realitanya pemerintah belum mampu memberikan pelayanan berkualitas seperti harapan masyarakat dengan ditandai munculnya berbagai keluhan dari masyarakat yakni proses jalannya pelayanan. Misalnya, beberapa orang kesulitan saat pengurusan mengurus KTP, dipersulit dalam mengurus KK, serta tidak ada kepastian waktu yang berdampak turunnya kualitas pelayanan. Tidak ada kepastian mengenai waktu mengakibatkan timbulnya persepsi negatif terhadap kinerja lembaga pemerintah. Berdasarkan penjelasan latar belakang, peneliti memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya.”

B. METODE PENELITIAN

Sebuah teknik deskriptif kuantitatif digunakan untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan agar mengetahui hubungan kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Variabel	Butir	Keterangan	Koefisien Korelasi (r hitung)	Keterangan	Pengaruh
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	kelurahan Kendangsari memiliki fasilitas yang cukup, bersih, aman dan nyaman	0,716	Valid	Kuat
	X1.2	Pelaksanaan pelayanan publik sesuai prosedur dan tepat waktu	0,775	Valid	Kuat
	X1.3	Petugas Kelurahan Kendangsari cepat tanggap dalam menangani keluhan masyarakat	0,811	Valid	Sangat Kuat
	X1.4	Petugas Kelurahan Kendangsari memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	0,870	Valid	Sangat Kuat
	X1.5	Petugas Kelurahan Kendangsari bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat tanpa memandang status sosial	0,819	Valid	Sangat Kuat
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	Menurut saya persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan	0,859	Valid	Sangat Kuat
	Y1.2	Menurut saya prosedur pelayanan mudah dimengerti oleh masyarakat.	0,890	Valid	Sangat Kuat
	Y1.3	Menurut saya waktu dalam	0,894	Valid	Sangat

		penyelesaian pelayanan terhitung cepat.			Kuat
	Y1.4	Menurut saya biaya/tarif dalam pelayanan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	0,859	Valid	Sangat Kuat
	Y1.5	Menurut saya produk pelayanan yang terdapat didalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan	0,890	Valid	Sangat Kuat
	Y1.6	Menurut saya petugas memiliki kompetensi/kemampuan dalam melayani masyarakat	0,894	Valid	Sangat Kuat
	Y1.7	Menurut saya perilaku petugas dalam pelayanan sopan dan ramah	0,894	Valid	Sangat Kuat
	Y1.8	Menurut saya penanganan pengaduan berjalan dengan baik	0,890	Valid	Sangat Kuat
	Y1.9	Menurut saya sarana dan prasarana sudah berkualitas dan memadai	0,859	Valid	Sangat Kuat

Sumber: Data Diolah Dari Jawaban Responden, 2023

Pada hasil tabel diatas dapat disimpulkan dari hasil pengujian dengan aplikasi spss yang berdasarkan pada jawaban responden dimana dalam hasil uji validitas menunjukkan indikator dari variabel dikatakan valid karena pada korelasi > dari rtabel (0,2787) dan pengaruh dominan sangat kuat.

2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha Hitung	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,856	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,963	Reliabel

Sumber: Data Diolah Dari Jawaban Responden, 2023

Hasil dari tabel diatas disimpulkan bahwasanya jawaban dari responden mempunyai nilai Cronbach's alpha lebih besar dari ketentuan minimum yaitu 0,60, sebagaimana data pada penelitian dikatakan bahwa variabel yang diteliti adalah reliabel.

3. Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.154	6.735			
	Kualitas Pelayanan Publik	.910	.321	.379		

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah Dari Jawaban Responden, 2023

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel diatas dapat disimpulkan persamaan regresi linear sederhana yaitu:

$$Y = 18.154 + 0,910x$$

- Nilai konstanta mempunyai pengaruh positif pada variabel bebas terhadap variabel terikat. Bisa disimpulkan apabila nilai variabel Kualitas Pelayanan (X) sama dengan 0, maka nilai tetap atau nilai awal variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 18.154.
- Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,910 dan menandakan positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) artinya setiap perbaikan satuan Kualitas Pelayanan (X) akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,910.

4. Uji Hipotesis

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.154	6.735		2.696	.010
	Kualitas Pelayanan Publik	.910	.321	.379	2.838	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah Dari Jawaban Responden, 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat disimpulkan hasil uji Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil dari uji t tersebut dapat

dilihat pengaruh antar variabel yang sudah ditemukan sebelumnya.

- Menentukan *level of significant* (α) sebesar 5%

$$\begin{aligned}t_{tabel} &= \left(\frac{\alpha}{2}; n - k \right) \\ &= \left(\frac{0,05}{2}; 50 - 1 \right) \\ &= 0,025 ; 49 \\ &= 2,0098\end{aligned}$$

- Hasil perhitungan menunjukkan sebesar 2,838
- Nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X) lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu $2,838 > 2,0098$ pada tingkat signifikansi 5% sehingga bisa disimpulkan bahwasanya pada variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Dari hasil penelitian diatas maka disimpulkan bahwasanya Berdasarkan dari hasil koefisien regresi, Kualitas Pelayanan bernilai positif yaitu 0,910 sedangkan untuk hasil uji t hasilnya bahwa t_{hitung} (2,838) $>$ t_{tabel} (2,0098) dengan signifikansi 0.07. Sehingga disimpulkan bahwasanya Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

D. PENUTUP

Simpulan

1. Dari hasil koefisien korelasi disimpulkan bahwasanya ada hubungan yang dominan sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Berdasarkan uji t dan koefisien regresi pada penelitian ini dapat disimpulkan “Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya.”

Saran

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis, sebagaimana dapat diberikan saran yang tentu dapat dijadikan bahan pertimbangan dasar, yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat. Hingga sampai saat ini Kelurahan Kendangsari telah memberikan pelayanan yang dengan cukup baik, akan tetapi masih saja terdapat permasalahan yang muncul, apabila Kelurahan Kendangsari mampu memberikan pemecahan masalah atas semua permasalahan apabila pada saat masyarakat menemukan masalah dalam mendapatkan pelayanan publik, masyarakat dapat memberikan penilaian bagi kinerja seluruh staff/karyawan Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya sehingga dalam hal ini menjadikan Kelurahan Kendangsari dalam memberikan layanan harus mengedepankan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bpbd.landakkab.go.id. 22 Mei 2021. Standar pelayanan Publik. Diakses pada 14 Januari 2023, dari <https://bpbd.landakkab.go.id/halaman/detail/standar-pelayanan-publik>

- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Nugroho, Mulyanto, and Abdul Halik, 'Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri', *JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM U\Untag Surabaya*, 1.2 (2016), 251–66
- Ombudsman.go.id. 27 Februari 2019. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. Diakses pada 14 Januari 2023, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>
- Rianti, Selvi, Zaili Rusli, Febri Yuliani, Kampus Bina, Widya Jl, and Panam Pekanbaru, 'Dari Pelayanan Aparatur Pemerintah Akan Se- Sipil Merupakan Unsur Pelaksanaan Peme- Kepala Dinas Yang Berada Dibawah Dan Ber-', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15 (2019), 412–19
- Saputro, H. E. (2016). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 2(1).
- Statistika.com. Januari 2018. Regresi Linear Berganda: Penjelasan, Contoh, Tutorial. Diakses pada 26 Januari 2023, dari <https://www.statistikian.com/2018/01/penjelasan-tutorial-regresi-linear-berganda.html>