

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN WEK III KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN UTARA KOTA PADANGSIDIMPUAN**

**Azis Sahputra<sup>1\*)</sup>, Nursiah Hasibuan<sup>2</sup>, Wawan Patriansyah<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>*Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara Padangsidimpuan, Indoensia*

<sup>2,3</sup>*Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara Padangsidimpuan Indoensia*

*Email Korespondensi : [azizzahputra99@gmail.com](mailto:azizzahputra99@gmail.com)*

### ***Abstrak***

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat akan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh apakah pemerintah telah memenuhi harapan masyarakat atau belum. Standar untuk penilaian kinerja pelayanan adalah harapan-harapan masyarakat tersebut. Kepuasan masyarakat akan timbul apabila yang diharapkan terpenuhi dengan baik. Sebaliknya kekecewaan masyarakat akan timbul apabila harapannya terhadap kualitas pelayanan tidak terpenuhi dengan baik. Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Wek III Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan. Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Wek III Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** Pengaruh, Kepuasan Masyarakat

### **I. Latar Belakang Penelitian**

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 1996).

Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Untuk menciptakan tata

pemerintahan yang baik untuk masyarakat, pemerintahan dituntun untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang terbuka, transparan, efektif, dan juga efisien. Disini pemerintah sebagai penyedia layanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur pagi keberhasilan pelayanan public yang diberikan oleh ASN, oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat. Pada dasarnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan masyarakat, yaitu mendudukan diri bahwa negara yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independent dan dapat menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya. Hal yang saat ini seringkali menjadi masalah dalam kaitannya antara pemerintah daerah dan masyarakat adalah dalam pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Kualitas dan pelayanan pemerintah semakin ditantang untuk semakin optimal dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kemasyarakat.

Kantor Kelurahan Wek III Kecamatan Padangsidimpun Utara Kota Padangsidimpun 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 komputerisasi 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.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Wek III Kecamatan Padangsidimpun Utara Kota Padangsidimpun.”**

## **II. Pengertian Pengaruh**

Pengaruh adalah “daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang” (Depdikbud, 2001:845). WJS.Poerwardaminta berpendapat bahwa pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu, baik orang maupun benda dan sebagainya yang berkuasa atau yang berkekuatan, berintegrasi dan berpengaruh terhadap orang lain (Poerwardaminta:731).

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa apa yang ada di sekitarnya. Dalam hal ini pengaruh lebih

condong kedalam sesuatu yang dapat membawa perubahan pada diri seseorang atau lebih tepatnya pada karyawan, untuk menuju arah yang lebih positif. Bila pengaruh ini adalah pengaruh yang positif maka, seseorang akan berubah menjadi lebih baik, yang memiliki visi misi jauh kedepan.

## **2.1 Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen. Menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010:199): Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Harbani Pasolong, 2011:148), mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara)/ BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Pengelompokan jenis pelayanan tersebut terbagi dalam 3 kelompok yaitu sebagai berikut : a. Pelayanan Administrasi Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: status kewarga negaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan

sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya. b. Pelayanan Barang Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. c. Pelayanan Jasa Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

## **2.2 Kepuasan**

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 aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014). Berdasarkan Harbani Pasolong (2011:165), Menurut Lukman (2000:119), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan pandangan, Gibson dkk (1987), Wexley dan Yulk (1988), dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya.

### 2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan layanan. Dalam mengukur suatu tingkat kepuasan konsumen terhadap produk/jasa perlu dilakukan suatu analisis kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (Importance) dengan kinerja (Performance) pelayanan, sehingga dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan ini ditentukan oleh beberapa dimensi kualitas pelayanannya yang dapat diuraikan ke dalam atribut-atribut penyusun dimensi tersebut. Dengan mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

### III. Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan adalah suatu aktifitas layanan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen/pelanggan dan pegawai tata usaha sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang meliputi bukti fisik,

keandalan, daya tangkap, jaminan dan empati. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini tergambar dalam diagram dibawah ini:

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**



### IV. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Wek III Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

#### 4.1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lebih akurat, sehingga relevan dengan objek penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, yakni:

##### 1. Angket/Kuesioner.

Angket/kuesioner adalah: “suatu daftar pertanyaan yang berisikan suatu rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu hal atau bidang untuk memperoleh data berupa jawaban- jawaban dari responden. Penyebaran kuisisioner dimaksudkan untuk mendapatkan data yang lebih kongkrit. Jadi menurut penulis angket atau kuesioner adalah pengumpulan data dengan menggunakan selebar pertanyaan yang disebar untuk para responden. Adapun jenis-jenis

angket, sebagai berikut : 1. Angket secara langsung: Angket langsung adalah angket yang dikirimkan kepada responden dan dijawab oleh responden. 2. Angket secara tidak langsung: Angket tidak langsung, yaitu angket yang dikirimkan kepada seseorang untuk mencari informasi (keterangan) tentang orang lain.

#### 2. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengukuran data untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis, dengan menggunakan alatindra (mata, telinga, hidung, tangan dan pikiran) (Mustafa, 2013: 94). Pengumpulan data dilakukan dengan cara 52 mengamati langsung terhadap obyek penelitian yaitu Kantor Kelurahan Wek III Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan.

#### 4.3 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Menurut Arikunto (2014) populasi adalah keseluruhan objek dalam penelitian. Oleh karena itu, pada penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Kelurahan Wek III Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan dan diambil sampel sebanyak 98 orang dengan kriteria responden berdasarkan usia dari 18 tahun s/d >50 tahun.

#### 4.4 Teknik Analisis Data

Setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun itu. Para ahli bisa berpendapat: instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, atau dapat digunakan tetapi perlu ada perbaikan dan mungkin tidak layak

digunakan dan harus dirombak total. Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat maka diperlukan alat untuk mengambil data yang dapat dipertanggung jawabkan, yaitu alat ukur yang valid dan reliabel. Uji coba instrumen pada penelitian ini menggunakan teknik uji coba terpakai. Artinya pelaksanaan uji coba dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan penelitian yang sesungguhnya dan hasilnya langsung digunakan untuk analisis selanjutnya. Hal ini mengacu pada saran Suharsimi Arikunto dalam Slamet Waljito, yang menyarankan apabila uji coba yang diambil dari populasi yang sama sedangkan dari pengolahan data diketahui validitas dan reliabilitinya sudah memenuhi ketentuan, maka tidak ada salahnya jika data tersebut dipakai untuk data penelitian.

#### V. Hasil Penelitian

Kesimpulan yang dapat diangkat sesuai hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini adalah:

Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Wek III Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi sederhana yang di olah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 di peroleh suatu persamaan yaitu :  $Y = 16,805 + 0,516 X$  Dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Wek III Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan.

#### VI. Daftar Pustaka

Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan), Journal



- of Office Administration : Education and Practice. Volume 1 Issue 2, 82- 93 (2021)
- Ahry Ana. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Algifari. 2017. Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano. BPFE : Jakarta
- Ghozali, imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV. Mandar Maju
- Jalaluddin, Al-Mahali Imam dan Imam Jalaluddin A-suyuthi. Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul, Cet IV, Jilid II, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1997 Juli
- Omar, Sinaga Rahmat Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam . Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, (online), Vol. 4 No. 1
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Kotler.P.2013. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta
- Vincent, Gaspesz. 2011. Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri), bogor. Vincristo Publication
- Undang-Undang Dasar 1945 tentang 4 Aspek Tugas Pokok Aparatur Terhadap Masyarakat
- Yamit, Zulian. 2010. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa