

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan

Wempi Feber<sup>1</sup>, Iskandar<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Kaltara, Tanjung Palas Barat, Bulungan Kaltara  
Email: [iskandar.kaltara@gmail.com](mailto:iskandar.kaltara@gmail.com)<sup>2\*</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, sedangkan jenis penelitian yang dilakukan jika ditinjau menurut pendekatannya merupakan penelitian survey. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan diketahui bahwa korelasi yang terjadi antara variabel kualitas pelayanan publik dengan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,556, kemudian bentuk persamaan regresi variabel penelitian yaitu  $\hat{Y} = 9,217 + 0,687X$ . Sedangkan hasil uji t menjelaskan bahwa nilai t hitung sebesar 4,542 terbukti lebih besar dari nilai t tabel yaitu 2,0129. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y).

**Keywords:** Kualitas, Kepuasan masyarakat, Pelayanan publik

### PENDAHULUAN

Paradigma good governance dan penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik, pembangunan kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan melalui pelimpahan penyelenggaraan sebagian urusan kepada Pemerintah Daerah. Sejalan dengan besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan good governance tersebut, kebutuhan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin besar.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU No. 25 Tahun 2009). Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan akan tercapai apabila memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004). Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan secara

berkesinambungan oleh semua jajaran aparaturnya, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. 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 pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. 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.

Hal tersebut sudah ada dalam Undang-undang No. 25 tahun 2000 yaitu mengenai Pembangunan Nasional (Propenas) 2000-2004 tentang pelayanan publik. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai artian hubungan yang dinamis antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga terciptanya kepuasan di antara keduanya.

Seiring dengan diterapkannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangnya terhadap publik. Peran pemerintah disini semakin berkurang sedangkan peran masyarakat semakin besar. Paradigma ini membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Kantor Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Menurut Pasal 14 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, pemerintahan kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang memiliki wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, pemerintah menyelenggarakan sendiri urusan atau dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintah kepada perangkat pemerintah atau wakil pemerintah di daerah atau menugaskan kepada pemerintah desa dan/atau pemerintah kecamatan.

Kantor Camat Kecamatan Tanjung Palas Barat merupakan salah satu Perangkat Daerah Kabupaten Bulungan yang dibentuk dengan Peraturan Daerah dan dipimpin oleh Kepala Kecamatan yang disebut Camat. Dalam pelaksanaan tugasnya, Camat

memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Bupati Bulungan kepada Camat. Sebagai salah satu perangkat daerah yang merupakan ujung tombak bagi penyelenggaraan Pemerintahan Daerah karena berhadapan langsung dengan masyarakat (face to face), Kantor Camat Kecamatan Tanjung Palas Barat mempunyai tugas memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, oleh karena itu untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan maksud dan tujuan dari pelimpahan sebagaimana kewenangan Bupati kepada Camat, aparat kecamatan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara terus-menerus dan berkesinambungan serta menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Dalam studi ini, fokus yang menjadi isi penelitian adalah kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan di daerah pedalaman dan terpencil di Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan dimana pelayanan ini harus bisa membantu masyarakat di wilayah pedalaman dan terpencil dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Jauhnya jarak dan sulitnya medan merupakan salah satu kendala yang dihadapi oleh Kecamatan Tanjung Palas Barat antara

ibukota Kecamatan Tanjung Palas Barat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di ibukota Kabupaten Bulungan menjadi salah satu penyebab masyarakat terkendala dalam membuat dokumen kependudukan. Biaya yang dikeluarkan masyarakat yang berada di ibukota kecamatan yang jauh dari ibukota kabupaten untuk pergi tidaklah sedikit sehingga menjadi faktor kurangnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kecamatan.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu (Sugiyono, 2002). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu metode penelitian untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel yang diukur dengan instrument-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik (Creswell W. John, 2010 : 5). Sedangkan jenis penelitian yang dilakukan jika ditinjau menurut pendekatannya merupakan penelitian survey, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif,

distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2002).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2002). Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini representatif, maka kuantitas sampel ditentukan dengan rumus Slovin (Rusadi Ruslan, 2008) sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu (0,1 atau 10%.

Pada penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik accidental sampling, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012). Dalam hal ini tentunya masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan yang datang ke Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat untuk kepentingan pelayanan administratif.

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: observasi, kuesioner, studi pustaka, dan studi dokumentasi. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain meliputi: Editing, Coding, Scoring. Secara metodologis, yang disebut analisis data adalah kegiatan untuk menyederhanakan data kuantitatif agar mudah dipahami (Bagong

Suyanto dan Sutinah, 2011). Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: uji validitas dan reliabilitas data dan analisis regresi linear sederhana

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang digunakan yaitu variabel independen yang disimbolkan dengan (X) dan variabel dependen yang disimbolkan dengan (Y). Adapun yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan publik dan yang menjadi variabel dependennya adalah kepuasan masyarakat. Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat publik pada Kantor Camat Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan, maka digunakan sejumlah indikator yang terdiri dari: Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas.

Hasil tanggapan responden terhadap item pertanyaan pengukuran variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanjung Palas Barat dimanifestasikan kedalam tabel rekapitulasi data berikut ini:

Tabel 1. Rekapitulasi hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan publik (X1)

No.	Indikator	Kategori Jawaban dan Jumlah Skor					Total Skor
		A	B	C	D	E	
1.	Prosedur pelayanan	6	30	12	0	0	48
2.	Waktu Penyelesaian	5	33	10	0	0	48
3.	Biaya Pelayanan	8	33	7	0	0	48
4.	Produk Pelayanan	0	35	13	0	0	48
5.	Sarana dan Prasarana Kantor Camat	10	32	6	0	0	48
6.	Kompetensi petugas/pegawai	3	33	12	0	0	48
<b>Jumlah Skor</b>		<b>32</b>	<b>196</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>288</b>

Sumber : Data kuesioner diolah Tahun 2024

Dari tabel 1 tersebut diketahui bahwa jumlah skor terbanyak untuk 6 item pertanyaan sebagai indikator pengukuran variabel kualitas pelayanan publik berada pada alternatif jawaban baik yang diberi simbol B dengan jumlah skor sebanyak 196, kemudian diikuti oleh jumlah skor untuk alternatif jawaban cukup baik yang diberi simbol C sebanyak 60. Sedangkan jumlah skor untuk alternatif jawaban sangat baik yang diberi simbol A sebanyak 32. Sementara untuk alternatif kurang baik dan tidak baik yang masing-masing disimbolkan dengan D dan E bernilai 0 karena tidak ada responden yang memilih kedua jawaban tersebut. Berdasarkan eksplikasi tersebut dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan memilih alternatif jawaban baik untuk setiap item pertanyaan yang diedarkan melalui kuesioner.

Hasil tanggapan responden terhadap indikator pengukuran variabel kepuasan masyarakat ditampilkan dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi hasil tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat (Y)

No.	Indikator	Kategori Jawaban dan Jumlah Skor					Total Skor
		A	B	C	D	E	
1.	Prosedur pelayanan	14	34	0	0	0	48
2.	Waktu Penyelesaian	18	28	2	0	0	48
3.	Biaya Pelayanan	11	36	1	0	0	48
4.	Produk Pelayanan	14	32	2	0	0	48
5.	Sarana dan Prasarana Kantor Camat	13	32	3	0	0	48
6.	Kompetensi petugas/pegawai	13	30	5	0	0	48
<b>Jumlah Skor</b>		<b>83</b>	<b>192</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>288</b>

Sumber : Data kuesioner diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel 2 tersebut diketahui bahwa jumlah skor terbanyak untuk 6 item pertanyaan sebagai indikator pengukuran variabel kepuasan masyarakat berada pada alternatif jawaban puas yang diberi simbol B

dengan jumlah skor sebanyak 192, kemudian diikuti oleh jumlah skor untuk alternatif jawaban sangat puas yang diberi simbol A sebanyak 83. Kemudian jumlah skor untuk alternatif jawaban cukup puas yang disimbolkan dengan C sebanyak 13, sedangkan untuk alternatif jawaban kurang puas yang diberi simbol D dan tidak puas yang diberi simbol E, jumlah skor yang diperoleh adalah 0 yang disebabkan oleh tidak adanya responden yang memilih jawaban tersebut. dengan demikian jumlah total skor untuk keenam item pertanyaan tersebut sebanyak 288.

Berdasarkan eksplikasi tersebut dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan memilih alternatif jawaban puas untuk setiap item pertanyaan yang diedarkan melalui kuesioner.

### Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner

Untuk mengetahui bahwa data kuesioner yang digunakan valid dan/atau reliabel, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas data. Dengan bantuan program SPSS 20 for windows diperoleh hasil sebagai berikut :

#### a. Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Tabel 3. Hasil Case Processing Summary

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	48	100.0

Output “Case Processing Summary” menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan jumlah data yang dikeluarkan. Berdasarkan output “Case Processing Summary” tersebut diketahui bahwa jumlah data atau cases yang valid

untuk variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) adalah 48 dengan persentase 100% sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada data yang dikeluarkan atau excluded.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.668	6

Dari output “Reliability Statistics” tersebut dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpa yang diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) adalah sebesar 0,668. Nilai tersebut terbukti lebih besar dari nilai Cronbach Alpa yang dipersyaratkan yaitu sebesar 0,60 sehingga data kuesioner yang digunakan terbukti reliabel.

Tabel 5. Rekapitulasi hasil reliabilitas instrumen

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur Pelayanan	19.58	2.805	.427	.618
Waktu Penyelesaian	19.54	2.807	.487	.590
Biaya Pelayanan	19.40	2.925	.439	.612
Produk Pelayanan	19.71	3.147	.433	.619
Sarana dan Prasarana	19.35	2.914	.401	.625
Kompetensi Petugas	19.83	3.346	.310	.687

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator atau instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) terbukti valid sehingga tidak ada data yang harus dibuang atau direvisi.

b. Variabel Kepuasan Masyarakat (X)

Tabel 6. Hasil case processing summary

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	48	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Berdasarkan output “Case Processing Summary” tersebut diketahui bahwa jumlah data atau cases yang valid untuk variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) adalah 48 dengan persentase 100% sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada data yang dikeluarkan atau excluded.

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.762	6

Dari output “Reliability Statistics” tersebut dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpa yang diperoleh untuk variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) adalah sebesar 0,762. Nilai tersebut terbukti lebih besar dari nilai Cronbach Alpa yang dipersyaratkan yaitu sebesar 0,60 sehingga data kuesioner yang digunakan terbukti reliabel.

Tabel 8. Rekapitulasi hasil reliabilitas instrumen

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur Pelayanan	21.23	3.457	.576	.712
Waktu Penyelesaian	21.21	3.530	.399	.758
Biaya Pelayanan	21.31	3.283	.685	.685
Produk Pelayanan	21.29	3.530	.441	.743
Sarana dan Prasarana	21.31	3.453	.445	.743
Kompetensi Petugas	21.35	3.170	.528	.722

Pada kolom “Corrected Item-Total Correlation” diketahui nilai koefisien korelasi untuk masing-masing indikator atau instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) terbukti lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,285 yang diperoleh pada taraf signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan  $N = 48$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator

atau instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) terbukti valid sehingga tidak ada data yang harus dibuang atau direvisi.

#### c) Analisis Regresi Linear Sederhana

Pada kolom “Standard Error (Std. Error)” diketahui nilai maksimum kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksikan rata-rata populasi berdasarkan sampel penelitian pada model “Constant” sebesar 3,592 dan 0,151 pada kualitas pelayanan publik. Pada kolom “Standardized Coefficients” diketahui nilai koefisien Beta sebesar 0,556 yang tergolong agak rendah jika mengacu pada interpretasi nilai  $r$  yang dikemukakan oleh Husaini Usman (2011 : 201). Pada kolom “t” diketahui nilai thitung pada model “Constant” sebesar 2,581 sedangkan untuk kualitas pelayanan publik diperoleh nilai thitung sebesar 4,542. Dengan taraf signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  untuk uji dua pihak dengan derajat kebebasan  $(df) = n-2 = 48-2 = 46$ , maka diperoleh nilai ttabel sebesar -2,0129 dan 2,0129. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai thitung terbukti lebih besar dari nilai ttabel. Selanjutnya untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y), maka dilakukan uji signifikansi. Pada kolom “Sig” diketahui nilai signifikansi variabel penelitian sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan

masyarakat sebagai variabel dependen (Y) karena nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,00 terbukti lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 sehingga dengan demikian hipotesis yang diajukan sebelumnya terbukti dapat diterima.

#### d) Persamaan Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana yang diolah dengan bantuan program SPSS 21 for windows tersebut, maka dapat dirumuskan persamaan regresi variabel penelitian sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 9,217 + 0,687X.$$

Persamaan tersebut menjelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) bernilai 0, maka kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) bernilai 9,217, dan setiap 1% perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) tersebut akan secara langsung memberikan dampak bagi kepuasan masyarakat sebesar 0,687. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat diprediksi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan.

Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang digunakan yaitu variabel independen yang disimbolkan dengan (X) dan variabel dependen yang disimbolkan dengan (Y). Adapun yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan publik dan yang menjadi variabel dependennya adalah kepuasan masyarakat. Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan

Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan, maka digunakan sejumlah indikator yang terdiri dari : Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas. Sedangkan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat, maka digunakan indikator yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas. Untuk mengetahui bahwa data kuesioner yang digunakan valid dan/atau reliabel, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas data.

Hasil uji validitas dan reliabilitas data dengan bantuan program software SPSS18 untuk variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) menunjukkan bahwa pada output Case Processing Summary diketahui jumlah data atau case yang valid sebanyak 48 dengan persentase 100% sehingga tidak ada data yang harus dikeluarkan. Kemudian pada output Reliability Statistics diketahui nilai Cronbach Alpha untuk variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,668. Nilai tersebut terbukti lebih besar dari nilai Cronbach Alpha yang dipersyaratkan yaitu sebesar 0,60 sehingga data kuesioner yang digunakan terbukti reliabel. Sedangkan pada output Item-Total Statistics diketahui bahwa untuk variabel gaya kepemimpinan, nilai korelasi untuk kesepuluh item tersebut semuanya diatas 0,285 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel gaya kepemimpinan adalah valid.

Hasil uji validitas dan reliabilitas data untuk variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) menjelaskan bahwa

pada output Case Processing Summary diketahui jumlah data atau case yang valid sebanyak 48 dengan persentase 100%, sedangkan data atau case yang harus dikeluarkan adalah 0 yang berarti tidak terdapat data yang harus dikeluarkan karena total data yang berjumlah 48 semuanya terbukti valid. Kemudian pada output Reliability Statistics diketahui nilai Cronbach Alpha untuk variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,762. Nilai tersebut terbukti lebih besar dari nilai Cronbach Alpha yang dipersyaratkan yaitu sebesar 0,60 sehingga data kuesioner yang digunakan terbukti reliabel. Sedangkan pada output Item-Total Statistics diperoleh nilai r tabel sebesar 0,285. Mengingat nilai koefisien korelasi untuk masing-masing indikator atau instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) terbukti lebih besar dibandingkan dengan nilai r\_tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator atau instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) terbukti valid sehingga tidak ada data yang diharus dibuang atau direvisi.

Hasil analisis regresi linear sederhana yang diolah dengan bantuan program software SPSS18 menjelaskan bahwa pada Output Variables Entered/Removed tidak ada variabel yang dikeluarkan dan variabel penelitian yang dimasukkan kedalam model regresi adalah variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X).

Kemudian pada output “Model Summary” diketahui bahwa nilai korelasi sederhana (R) antara variabel kualitas

pelayanan publik sebagai variabel independen (X) dengan variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) sebesar 0,556 yang tergolong agak rendah jika mengacu pada interpretasi nilai  $r$  yang dikemukakan oleh Husaini Usman (2011).

Kemudian dari output tersebut juga diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) variabel sebesar 0,310 yang menjelaskan bahwa persentase sumbangan pengaruh kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) sebesar 31% sedangkan 69% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Selanjutnya pada kolom koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) diketahui nilai yang diperoleh sebesar 0,295 yang juga merepresentasikan jumlah sumbangan yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan pada kolom "Std. Error of the Estimate", diketahui nilai ukuran kesalahan prediksi (*Std. Error of the Estimate*) variabel penelitian sebesar 1,817. Nilai tersebut menjelaskan bahwa kesalahan dalam memprediksi kualitas pelayanan publik sebesar 1,817.

Sedangkan pada output Analisis Of Varian (ANOVA) diketahui bahwa nilai "Regression" atau jumlah kuadrat regresi sebesar 68,087, dan nilai "Residual" atau jumlah kuadrat residu sebesar 151,830 dengan total nilai sebesar 219,917.

Kemudian dengan derajat kebebasan (df) 1 diketahui nilai rata-rata kuadrat regresi pada kolom "Mean Square" sebesar 68,087

sedangkan pada derajat kebebasan (df) 46 diketahui nilai rata-rata kuadrat residu pada kolom "Mean Square" sebesar 3,301. Setelah mengetahui nilai-nilai tersebut, maka dapat dilakukan analisis Uji F untuk mengetahui nilai koefisien regresi secara bersama-sama terhadap kedua variabel penelitian yang digunakan.

Pada kolom "F" diketahui nilai Fhitung sebesar 20,628. Untuk dapat membuat kesimpulan dari nilai tersebut maka terlebih dahulu ditentukan nilai Ftabel. Dengan tingkat signifikansi 0,05 dan  $df_1 = 1$  (sebagai angka pembilang), serta  $df_2 = 46$  (sebagai angka penyebut) maka diperoleh nilai Ftabel sebesar 3,200. Nilai Fhitung terbukti lebih besar dari nilai Ftabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) dengan variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) memiliki data yang linear dan/atau secara bersama-sama variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Hal ini didukung dengan nilai signifikansi yang diperoleh pada kolom "Sig", dimana diketahui nilai signifikansi variabel penelitian lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan dengan perbandingan nilai yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y).

Pada output Coefficients diketahui nilai  $a$  atau konstanta (constant) sebesar 9,271 dan

nilai koefisien kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) sebesar 0,687. Kemudian nilai maksimum kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksikan rata-rata populasi berdasarkan sampel penelitian pada model “Constant” sebesar 3,592 dan 0,151 pada kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya pada kolom “Standardized Coefficients” diketahui nilai koefisien Beta sebesar 0,556 yang tergolong agak rendah jika mengacu pada interpretasi nilai r yang dikemukakan oleh Husaini Usman (2011 : 201). Pada kolom “t” diketahui nilai thitung pada model “Constant” sebesar 2,581 sedangkan untuk kualitas pelayanan publik diperoleh nilai thitung sebesar 4,542. Dengan taraf signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  untuk uji dua pihak dengan derajat kebebasan  $(df) = n-2 = 48-2 = 46$ , maka diperoleh nilai ttabel sebesar -2,0129 dan 2,0129.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai thitung terbukti lebih besar dari nilai t tabel. Selanjutnya untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y), maka dilakukan uji signifikansi. Pada kolom “Sig” diketahui nilai signifikansi variabel penelitian sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) karena nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,00 terbukti lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan yaitu 0,05

sehingga dengan demikian hipotesis yang diajukan sebelumnya terbukti dapat diterima. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana yang diolah dengan bantuan program SPSS 20 for windows tersebut, maka diperoleh persamaan regresi variabel penelitian sebagai berikut:  $\hat{Y} = 9,217 + 0,687X$ .

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung 4,542 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 2,0129 untuk uji dua pihak.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat terselesaikan secara efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Burrell, G. dan G. Morgan. (1979). *Sociological Paradigms and Organisational Analysis*. Ashgate Publishing Company, USA.
- Budianto, I.M. (2002). *Realitas dan Obyektifitas*. Penerbit Wedatama Widya Sastra. Jakarta.
- Chua, W.F. (1986). *Radical Developments in Accounting Thought*. *The Accounting Review*. Vol. 61, No. 4 (Oct); 601-632.
- Chaizi, Nasucha. (2004). *Reformasi Administrasi Publik (Teori dan Praktek)*. Jakarta: Gramedia.

- Creswell, John W. (2010). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Duwi Priyatno. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS20*. Edisi I. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Herentama, Fardhani. (2010). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Skripsi: Universitas Diponegoro.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady A. (2011). *Pengantar Statistika*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rani, Ferlika Pasang. (2012). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Toraja*. Skripsi: Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- Sutinah dan Bagong, Suyanto. (2011). *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Trihendradi. C. (2011). *Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik menggunakan SPSS 19: Deskriptif, Parametrik, dan Non Parametrik*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.