

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Orvini Oflyanti Buru, Emei Dwinanarhati Setiamandani

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Universitas Tribhuwana Tunggal, Malang

[E_mail: orvinioflyanti12@gmail.com](mailto:orvinioflyanti12@gmail.com)

***Abstract:** The aim of this study was to determine the effect of the quality of public services on community satisfaction in the Pratama Waingapu Tax Service Office. This research is quantitative descriptive research, The population in this study was the people who came and asking for service at the Pratama Waingapu Tax Service Office, which used saturated sampling with a sample of 36 people. The technique of data accumulation is questionnaires and documentation. Data analysis using a simple linear regression analysis method. T test and coefficient of determination with SPSS 24. From the results of the study, it is known that the quality of public services has an effect on community satisfaction with a tcount of $2.944 \geq t_{table} 1.68830$.*

***Keywords:** Quality of Public Services, Community Satisfaction*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Waingapu. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang meminta pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Waingapu yang menggunakan sampling jenuh dengan sampel sebanyak 36 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisa data menggunakan metode analisis regresi linear sederhana, Uji T dan koefisien determinasi dengan SPSS 24. Dari hasil penelitian di ketahui bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $t_{hitung} 2,944 \geq t_{tabel} 1.68830$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dapat langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Pengguna layanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sehingga, dalam rangka meningkatkan kualitas

pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Waingapu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang meminta pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Waingapu yang menggunakan sampling jenuh dengan sampel sebanyak 36 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Dan menggunakan teknik analisa data uji validitas data, reliabilitas serta menggunakan metode analisis regresi linear sederhana, uji T dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 24. Hipotesis penelitiannya adalah H_0 = kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, H_1 = kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui arah pengaruh antara kualitas pelayanan publik (variabel X) dengan kepuasan masyarakat (variabel Y).

Tabel 1. Hasil Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
(Constant)	22,721	5,150		4,412	,000
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	,722	,245	,451	2,944	,006

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: data primer 2018

Dari output SPSS 24 diatas, diketahui bahwa nilai *Constant* (a) sebesar 22,721, sedangkan nilai kualitas pelayanan publik (b/koefisien regresi) sebesar 0,722. Sehingga nilai konstanta sebesar 22,721 yang mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan masyarakat adalah 22,721. Koefisien regresi (kualitas pelayanan publik) sebesar 0,722 ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat karena nilainya tidak negatif. Sehingga kenaikan satu nilai variabel kualitas pelayanan publik (variabel X) maka kepuasan masyarakat (variabel Y) akan naik sebesar 0,722.

Uji T (t-test) ini digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel kepuasan masyarakat (*independent*) terhadap kualitas pelayanan pelayanan publik (*dependent*) secara parsial atau per variabel.

Tabel 2. Hasil Uji T (t-test)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	22,721	5,150		4,412	,000
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	,722	,245	,451	2,944	,006

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: data primer 2018

Berdasarkan nilai signifikan dari hasil *output* SPSS diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,006 yang mengandung arti bahwa $0,006 \leq 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Diketahui juga *t* hitung sebesar 2,944 yang mengandung arti bahwa nilai *t* hitung sebesar $2,944 \geq t_{tabel} 1,68830$, yang mengandung arti variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan presentase pengaruh variabel kepuasan masyarakat (*independent*) terhadap variabel kualitas pelayanan publik (*dependent*).

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,451 ^a	,203	,180	3,099

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Sumber: data primer 2018

Berdasarkan *output* SPSS 24 diatas, diketahui nilai R sebesar 0,451 atau 41,5% yang mengandung arti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan publik (*variabel independent*) terhadap variabelkepuasan masyarakat (*variabel dependent*) cukup kuat. Sedangkan nilai *R Square* sebesar 0,203 atau 20,3% yang mengandung arti bahwa kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 20,3% sementara itu yang sisanya merupakan kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yaitu variabel *independent* mempunyai $t_{hitung} 2,944 \geq t_{tabel} 1,68830$ karena $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya variabel terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadapkepuasan masyarakat.sehinga dapat disimpulkan bahwa sangat pentingnya kualitas pelayanan publik dalam meningkat kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Waingapu.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, hasil analisis terhadap variabel kepuasan masyarakat dan variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kepuasan masyarakatpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang, Sunyono. 2013. *Teori, Kuesioner Dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasi*. Yogyakarta CAPS (Center Of Academic Publishing Service)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, 2016. *Metode penelitian Kauntitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.