

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA WISATA EDUKASI PUJON KIDUL KABUPATEN MALANG

Novita

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: novita.toean@gmail.com

Abstract: Basically public service is an effort to fulfill public needs, with the main goal of community satisfaction. However, the services provided by service providers still do not meet community satisfaction. This study aims to determine how much influence the quality of service on community satisfaction. This type of research uses quantitative descriptive, data collection techniques using questionnaires, observation and documentation. The population is the people who are visitors to Pujon Kidul Malang tourism education. The sample in this study amounted to 70 people using Probability Sampling. Data Service Quality Test consists of validity and reliability tests and uses simple regression analysis methods. The results of this study indicate that 1) Recapitulation of respondents' answers based on Likert scale that the quality of services provided by Pujon Kidul Education Tourism Village Malang Regency is said to be Good, because the percentage value of all questions based on the answers given by respondents is 57%. 2) Based on hypothesis testing using SPSS 16.0, the value of t count is 6.402 with a value of $0,000 \leq 0,05$, thus proving that the null hypothesis (H_0) is rejected, and the Alternative Hypothesis (H_1) is accepted, so it can be concluded that there is a real effect of variable quality service (X) to community satisfaction (Y). 3) Based on the Determination Coefficient Analysis (R^2) of the percentage percentage of the dependent variable (Y) which can be explained by the independent variable (X) of 0.367 (36.7%) which implies that the variable quality of service quality is 36.7% which affects the satisfaction variable community, while the rest are influenced by other variables.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

Abstrak: Pada dasarnya pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan publik, dengan tujuan utama kepuasan masyarakat. Namun pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan masih belum memenuhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Populasi adalah masyarakat yang menjadi pengunjung wisata edukasi Pujon Kidul Kabupaten Malang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 orang dengan menggunakan *Probability Sampling*. Uji Kualitas Pelayanan data terdiri dari uji validitas dan reliabilitas serta menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Rekapitulasi hasil jawaban responden berdasarkan skala likert bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Desa Wisata Edukasi Pujon Kidul Kabupaten Malang dikatakan Baik, karena nilai presentase dari keseluruhan pertanyaan berdasarkan jawaban yang diberikan responden adalah 57%. 2) Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai t hitung sebesar 6.402 dengan nilai $0,000 \leq 0,05$, sehingga membuktikan bahwa Hipotesis Nol (H_0) ditolak, dan Hipotesis Alternatif (H_1) diterima, jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang nyata variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). 3) Berdasarkan Analisis Koefisien Determinasi (R^2) besar presentase variabel dependen (Y) yang bisa dijelaskan oleh variabel independen (X) sebesar 0,367 (36,7%) yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan sebesar 36,7% berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan public sering dihadapkan pada tantangan atau suatu kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan baik itu dalam perubahan bidang kehidupan masyarakat maupun berbangsa dan bernegara. ditambah lagi dengan adanya tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang pengetahuan, teknologi, informasi, komunikasi dan lainnya. dalam menanggapi hal tersebut maka dikeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public serta aturan pelaksanaannya dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat maupun umum. Publik merupakan masyarakat umu itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dana diatur oleh pemerintah sebagai pihak penyelenggra tetapi juga sekaligus bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hokum tatanegaraanya. maka dapat diartikan bahwa pelayanan publik bukan hanya persoalan administrative saja yang lebih tinggi, yaitu pemenuhan akan keinginan dari publik. Oleh karena itu sehingga diperlukan kesiapan bagi para pelaku atau penyelenggara pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Hayat, 2017). Peranan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik semakin penting, hal ini karena permintaan pelayanan publik terus meningkat baik dalam segi kualitas maupun kuantitasnya. Pelayanan publik yang diberi oleh pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat. kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jas, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat) (Goetsch dan Davis (2002, dalam LANRI, 2003)).

Amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung pada bagaimana pemberi layanan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan harus diimplementasikan secara substantif, dimana pemberi layanan harus benar-benar bertanggung jawab dan profesional. Sesuai kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan berkepentingan publik. Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jas, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat itu sendiri, maka dari itu diperlukan pelayanan yang berkualitas untuk kepuasan masyarakat.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititiberatkan kepada apatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa (Surjadi, 2012:52). Tujuan utama dari

pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Namun, harus diakui bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat pada saat ini masih belum memenuhi pada kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan masih belum stabil atau masih dikatakan belum sesuai Standar Operasional nya serta berbagai alasan lainnya yang diberikan oleh pemerintah yang kurang bisa diterima oleh masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan masih belum efektif dan efisien.

Dalam rangka pelayanan yang berkualitas, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 tentang standar pengukuran pelayanan publik ada 8 indikator yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan yang terdiri dari, kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan. Untuk itu kegiatan survey kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai IKM Wisata Edukasi di Desa Pujon Kidul, Kabupaten Malang. Dengan demikian penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Wisata Edukasi Pujon Kidul (Studi Pada Desa Pujon Kidul, Kabupaten Malang)”menjadi sangat penting untuk dilakukan karena hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pulik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang semakin berkualitas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang berdasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. (Sugiyono,2017). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif karena untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dihadapi oleh Desa Pujon Kidul, Kabupaten Malang. Oleh karena itu untuk mengetahui karakteristik responden yang berkunjung pada Wisata Edukasi Pujon Kidul Kabupaten Malang ialah bahwa sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan yaitu sebanyak 37 orang responden atau dipresentasekan menjadi 53% sedangkan responden laki-laki sebanyak 33 orang responden atau 47%, mengenai karakteristik tingkat usia responden yang berjumlah 70 orang responden dapat diketahui bahwa sebagian besar berusia 17-21 Tahun, yaitu sebanyak 30 orang responden atau dipresentasekan menjadi 43,0% kemudian responden yang berusia 47-51 tahun paling sedikit yaitu sebanyak 1 orang responden atau dipresentasekan menjadi 1,0% dan diskripsi karakteristik tingkat pendidikan terakhir responden yang berjumlah 70 orang responden, yaitu masyarakat atau pengunjung yang berkunjung ke Wisata Edukasi Pujon Kidul, Kabupaten Malang memiliki komposisi sebanyak 31 orang responden atau dipresentasekan menjadi 44,3% dengan

tingkat pendidikan terakhir yaitu Sarjana S1. Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur Desa Pujon Kidul serta seluruh pengunjung atau masyarakat yang berkunjung pada Wisata Edukasi Pujon Kidul dengan menggunakan sampling simple random sampling dengan sampel sebanyak 70 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi dengan menggunakan skala pengukuran untuk variabel kualitas pelayanan yaitu skala likert. Sumber datanya adalah data primer dan data sekunder, teknik analisis data adalah dengan cara uji validitas data, realibilitas serta menggunakan metode uji statistik, koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 16.0

Desa Wisata Pujon Kidul merupakan sebuah Desa Pujon Kidul di wilayah Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, yang memiliki wilayah daratan seluas 27 Km². Di desa Pujon Kidul terdapat tiga dusun yaitu Dusun Maron 5 RT 2 RW, Tulungrejo 2 RT 1 RW, dan Krajan 11 RT 6 RW. Jumlah penduduk Desa Pujon Kidul sekitar kurang lebih 4.121 jiwa dengan kepadatan penduduk 200. Desa Pujon Kidul merupakan salah satu tujuan wisata di Jawa Timur, dengan memiliki potensi wisata yang masih alami yang cocok untuk refreshing dan wisata edukasi. Kegiatan yang dilakukan dalam wisata edukasi seperti petik sayur, peternakan, pembelajaran energi alternatif, pengolahan susu dan outbound atau *Fun Games*. Wisata Edukasi Pujon Kidul berdiri mulai pada tahun 2010, proses awal yang terdiri dari beberapa orang karang taruna yang ingin berdedikasi ke Desa salah satu cara nya mendirikan Wisata Edukasi tersebut. Dari Wisata Edukasi tersebut pengurus Wisata Edukasi bekerjasama dengan masyarakat yang memiliki lahan mulai dari bertani, beternak kemudian ada bekerjasama dengan UKM (Usaha Kecil Menengah). Kemudian pada tahun 2013 mengajukan legalisasi kelompok pada Dinas Pariwisata, dan pada tahun 2014 SK (Surat Keterangan) di legalkan oleh Dinas Pariwisata dan berkembang di tahun 2015 sampai saat ini. Wisata Edukasi Pujon Kidul sebagaimana telah dituliskan mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut, Visi: "Memberdayakan masyarakat untuk mensejahterakan kelompok-kelompok tertentu, dan Misi: Meningkatkan Sumber Daya Manusia"

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang meliputi 8 indikator berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis ini membuktikan bahwa semakin berkualitas atas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sehingga pada akhirnya dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis dibawah ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan secara optimal maka akan mennetukan atau mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain itu hasil analisis dapat diketahui bahwa para petugas pemberi layanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik menjadi faktor penentu terciptanya kepuasan masyarakat dan pada akhirnya kepuasan masyarakat dapat terbentuk. Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian asumsi menggunakan uji asumsi normalitas dan heterokedastisitas. Metode yang digunakan adalah dengan normal p-p plot. Titik-titik sebaran yang berada di sekitar garis diagonal menunjukkan bahwa model yang digunakan memenuhi asumsi normalitas. Dari hasil uji normalitas menggunakan *probability plot* pada diagram di atas terlihat jelas bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka data-data dapat dikatakan berdistribusi normal.

Dari hasil uji validitas terhadap kuesioner dengan kaidah keputusan yang mengatakan bahwa jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka kuesioner dapat dikatakan valid. Sedangkan jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka kuesioner tersebut dapat dikatakan tidak valid. Dari hasil uji validitas kuesioner tersebut bahwa masing-masing indikator dari kedua variabel terbukti memiliki r_{hitung} lebih besar dari

r_{tabel} yaitu 0,235. Sehingga dari itu kuesioner dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat valid. Dari hasil data yang diolah tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dari variabel penelitian mempunyai nilai *Cronbach Alpha* atau (r_n) lebih besar dari r_{tabel} (0,235) yaitu 0,736. Dari uji reliabilitas kedua variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten. Uji homogenitas data dilakukan untuk mengetahui bahwa sampel yang digunakan berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen. Dasar pengambilan keputusan uji homogenitas data adalah jika nilai sig (signifikansi) > 0,05 maka varian dari dua data atau lebih kelompok populasi data adalah sama. Berdasarkan hasil output SPSS diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan variabel kualitas pelayanan (X) = 0,359 dimana merupakan nilai signifikan yang lebih besar dari nilai signifikan 0,005 atau $0,359 > 0,05$. Dengan demikian data variabel kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai varian yang sama atau homogen.

Dengan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut, $Y = 32.203 + 764X$. Dari hasil persamaan regresi sederhana tersebut dapat dilihat bahwa dalam keadaan konstan atau tetap maka variabel dependen ((kepuasan masyarakat) akan naik sebesar 32.203 dari semula. Nilai koefisien untuk variabel sebesar 764, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat karena nilainya tidak negatif. Jika nilai koefisiennya negatif maka kualitas independen berpengaruh negatif. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel independen (Kualitas Pelayanan) maka variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) akan naik sebesar 764. Koefisien determinasi (R^2 atau R Square) dilakukan untuk mendeteksi seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil kemampuan variabel-variabel independen menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Sumber: Data diolah dari SPSS 16.0 Tahun 2018. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,613 atau 61,3% menggambarkan bahwa hubungan antara variabel dependen (kepuasan masyarakat) terhadap variabel independen (kualitas pelayanan) erat. Sedangkan *adjusted R square* sebesar 0,367 atau 36,7%. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil bahwa besar presentase variasi dependen (Y) yang bisa dijelaskan oleh variabel independen (X) sebesar 36,7%.

Analisis regresi linear sederhana berguna untuk mengetahui pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (variabel X) dan variabel kepuasan masyarakat (variabel Y). Dengan demikian dapat disusun persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut, $Y = 32.203 + 764X$. Dari hasil persamaan regresi sederhana tersebut dapat dilihat bahwa dalam keadaan konstan atau tetap maka variabel dependen ((kepuasan masyarakat) akan naik sebesar 32.203 dari semula. Nilai koefisien untuk variabel sebesar 764, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat karena nilainya tidak negatif. Jika nilai koefisiennya negatif maka kualitas independen berpengaruh negatif. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel independen (Kualitas Pelayanan) maka variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) akan naik sebesar 764. Berdasarkan hasil analisis yang menggunakan perangkat lunak SPSS 16.0 bahwa hasil nilai F_{hitung} 40.992 lebih besar dari nilai F_{tabel} 3.980 atau $40.992 > 3.980$. berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas maka hipotesis alternatif (H_1) yang mengatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adanya pengaruh signifikan menunjukkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

Uji t (t-test) ini digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel kualitas pelayanan (variabel independent) terhadap kepuasan masyarakat (variabel dependent) secara parsial atau per variabel. Berdasarkan nilai signifikan pada variabel independen adalah 0,000, nilai signifikan lebih

kecil dari probabilitas 0,05 (5%) atau $0,000 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan nilai t, diketahui nilai t_{hitung} sebesar $6.402 \geq t_{tabel} 1.670$.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang meliputi 8 indikator berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis dapat membuktikan bahwa dengan semakin berkualitas yang pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat mengalami peningkatan sehingga akhirnya dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap masyarakat tersebut dapat menunjukkan bahwa apabila ditinjau dari bukti indikator kejelasan menunjukkan bahwa Desa Wisata Pujon Kidul Kabupaten Pujon Kidul mempunyai informasi yang jelas mengenai persyaratan pelayanannya, keamanan dalam proses pelayanannya sehingga masyarakat merasa aman dan tenang. Kemudian berbagai upaya tersebut secara langsung memberikan jaminan bahwa aktivitas yang diberikan oleh pihak Desa Wisata Edukasi Pujon Kidul sehingga dapat memaksimalkan kepuasan masyarakat.

Apabila diketahui dari indikator keterbukaan atas pelayanan maka dapat memberikan dukungan dalam upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat, kondisi ini menunjukkan bahwa dengan adanya upaya pihak pengelola untuk meningkatkan kesungguhan pegawai terbuka kepada masyarakat. Keseriusan pegawai Desa Wisata Pujon Kidul Kabupaten Malang dalam memahami kebutuhan masyarakat dan Desa Wisata Pujon Kidul Kabupaten Malang memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, dengan demikian dapat dikatakan bahwa adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat kepada masyarakat dapat mendukung atas upaya menciptakan kepuasan. Dilihat dari indikator efisien yang ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan yang telah dijanjikan, harus sesuai dengan harapan masyarakat berarti menjalankan tugas dengan cermat, berdaya guna bertepatan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya, pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan janji menandakan kinerja Desa Wisata Edukasi Pujon Kidul Kabupaten Malang yang mampu memenuhi dan bahkan melampaui harapan masyarakat.

Selanjutnya hasil analisis apabila ditinjau dari segi ekonomis dapat diketahui dengan adanya dukungan dalam upaya Desa Wisata Edukasi Pujon Kidul Kabupaten Malang tersebut untuk meringankan masyarakat mengenai kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang sudah ditetapkan oleh pihak Desa Wisata Edukasi Pujon Kidul Kabupaten Malang. Apabila terjadi kesalahan dari komunikasi yang kurang jelas mengenai biaya yang dibayarkan ditetapkan maka dari pihak tersebut meminta maaf atas kesalahan yang ada. Hal-hal yang telah dilakukan oleh pihak Desa Wisata Edukasi Pujon Kidul Kabupaten Malang mengenai pemahaman pegawai atas berbagai hal yang terkait upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat akan mendukung untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

Dilihat dari hasil indikator keadilan yang merata yang mana telah ditentukan oleh penyedia yang memberikan pelayanan yang baik dan cepat secara singkat dapat diartikan bahwa untuk memberikan keadilan kepada masyarakat dengan memberikan layanan yang cepat dan jelas. Dengan hal tersebut maka masyarakat akan mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa dan yang mendukung dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan. Kemudian dilihat dari hasil analisis indikator ketepatan waktu yang mana telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan telah berupaya memberikan pelayanan yang baik dan cepat sehingga dapat diartikan bahwa penyedia maupun penyelenggara bahwa untuk memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan,

dengan demikian masyarakat akan mendapatkan kepuasan dari kinerja yang telah dilakukan hal ini dapat mendukung upaya yang lainnya.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang meliputi 8 indikator berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis ini membuktikan bahwa semakin berkualitas atas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sehingga pada akhirnya dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan secara optimal maka akan mennetukan atau mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain itu hasil analisis dapat diketahui bahwa para petugas pemberi layanan yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik menjadi faktor penentu terciptanya kepuasan masyarakat dan pada akhirnya kepuasan masyarakat dapat terbentuk.

Hasil penelitian ini dapat disesuaikan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2009:36) ada beberapa hal yang menunjukkan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yaitu: Kualitas pelayanan yang lebih baik memungkinkan suatu instansi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengurangi ketidakpuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin baik atau mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya angka ketidakpuasan masyarakat ditekan. Tjiptono (2007:260), kualitas layanan sendiri merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dimana terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*exected service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceited service*).

Kotler dan Armstrong (2008:144) menyatakan bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan atau masyarakat akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, konsumen atau pelanggan akan sangat puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, atau masyarakat akan merasa sangat puas atau senang. Maka dengan demikian berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dilihat dari setiap variabel yang diteliti dinyatakan positif. Sehingga dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pun baik sebagai penerima layanan.

Variabel Kualitas Pelayanan dibentuk oleh 5 indikator yaitu mempengaruhi, kejelasan dan kepastian sebesar 57% , keamanan 54%, kesederhanaan 51% dan 41%, ketepatan waktu 49%, dan efisien 40%. Dalam penelitian ini ditemukan pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan pada masyarakat maka semakin baik pula kepuasan masyarakat masyarakat tersebut begitu juga sebaliknya. Hasil ini didukung dengan teori Goetsch dan Davis (2002, dalam LANRI, 2003) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jas, manusia, peoses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkn melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga di artikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat). Variabel Kualitas Pelayanan dibentuk oleh 5 indikator yaitu mempengaruhi, kejelasan dan kepastian sebesar 57% , keamanan 54%, kesederhanaan 51% dan 41%, ketepatan waktu 49%, dan efisien 40%. Dalam penelitian ini ditemukan pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan pada masyarakat maka semakin baik pula kepuasan masyarakat masyarakat tersebut begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik yang telah peneliti lakukan di Wisata Edukasi Pujon Kidul, Kabupaten Malang dengan judul pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Wisata Edukasi di Desa Pujon Kidul menunjukkan bahwa hasil tanggapan responden dari ke delapan indikator, indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Wisata Edukasi Pujon Kidul, Kabupaten Malang adalah indikator kedisiplinan petugas pelayanan dipresentasikan 63%. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana kedisiplinan petugas memiliki pengaruh langsung terhadap masyarakat pada Wisata Edukasi Pujon Kidul, Kabupaten Malang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis perhitungan, maka peneliti menyimpulkan hasil analisis berdasarkan rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini. Semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Kualitas pelayanan yang memiliki 8 (delapan) indikator pada wisata edukasi Pujon Kidul, Kabupaten Malang masuk dalam kategori baik atau bisa dikatakan bernilai positif sedangkan kepuasan masyarakat masuk dalam kategori tinggi. Kualitas pelayanan pada wisata edukasi Pujon Kidul, Kabupaten Malang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Bagi pihak Wisata Edukasi Pujon Kidul Kabupaten Malang, diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya yang terdapat pada 8 indikator kualitas pelayanan Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan yang merata, Ketepatan Waktu. Sehingga yang lebih ditekankan pada indikator tersebut ialah indikator keterbukaan, karena pihak penyelenggara harus lebih bertanggungjawab dan terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, W. Jhon. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Goetsch & Davis. 2002. *Quality Management: Introduction to Total quality Management for Production, Processing and Service*. New Jersey: Prentice Hall
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.
- Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta; Prehallindo.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tentang Unsur-Unsur Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.