

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

**Novita**

Program Studi 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. This research used a descriptive quantitative method with data collection technique involved questionnaires, observation and documentation. The population was the people who visited Pujon Kidul educational tourism. The sample in this study was 70 people selected using probability sampling. The data service quality test consisted of validity and reliability tests and used a simple regression analysis method. The results of this study indicated that 1). The recapitulation results of respondents' answers based on the Likert scale stated that the quality of services provided by the Pujon Kidul Educational Tourism Village in Malang Regency was categorized as good, because the percentage value of all questions was 57%. 2). Based on the hypothesis test using SPSS 16.0, it was obtained t count value of 6.402 with a value of 0,000 < 0,05, thus proving that the Zero Hypothesis (H<sub>0</sub>) was rejected, and the Alternative Hypothesis (H<sub>1</sub>) was accepted, so it can be concluded that there is a real effect of service quality variables ( X) to the community satisfaction (Y). 3). Based on the Determination Coefficient Analysis (R<sup>2</sup>) the percentage of the dependent variable (Y) could be explained by the independent variable (X) of 0.367 (36.7%) which means that the variable quality of service quality of 36.7% influenced the community satisfaction variable, while the rest were influenced by other variables.*

***Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction, Educational Tourism*

**Abstrak:** Pada dasarnya pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan publik, dengan tujuan utama 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<sub>0</sub>) ditolak, dan Hipotesis Alternatif (H<sub>1</sub>) diterima, jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang nyata variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). 3). Berdasarkan Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) 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, Wisata Edukasi

### **PENDAHULUAN**

Dalam penyelenggaraan pelayanan public sering dihadapkan pada tantangan atau suatu kebutuhan yang belum sesuai dengan kondisi yang ada baik itu dalam perubahan bidang kehidupan masyarakat maupun berbangsa dan bernegara. ditambah lagi dengan adanya tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang 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 umum itu sendiri,

yang selayaknya diurus, diatur dana diatur oleh pemerintah sebagai pihak penyelenggara tetapi juga sekaligus bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. maka dapat diartikan bahwa permasalahan yang ada bukan hanya masalah pelayanan publik 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 dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh publik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab agar masyarakat bisa merasakan pelayanan yang diberikan dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Hayat, 2017). Pemerintah berfungsi untuk memberikan pelayanan publik sangat penting, mengingat permintaan masyarakat dari kuantitas mau pun kualitas dari layanan publik semakin meningkat. Layanan publik yang diberi oleh pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan terapan dari fungsi pemerintah dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan produk, jas, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkualitas seperti 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. Memberikan kebutuhan dan kepuasan kepada masyarakat menentukan seberapa baiknya layanan yang berikan oleh pemerintah. Layanan yang dilaksanakan secara substantif, bertanggung jawab dan professional harus diterapkan. untuk menciptakan pemerintahan yang baik, pemerintah harus menyediakan sesuai kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. 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 memberikan dan menyediakan layanan 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 dalam meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa, sehingga diperlukan layanan yang sebaik-baiknya dan lebih profesional (Surjadi, 2012:52). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat harus memperhatikan standar operasionalnya, sehingga dalam layanan yang berikan dapat meningkatkan tercapainya kebutuhan masyarakat. 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.

Berkualitasnya 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, keadilan, ketepatan waktu, kejelasan, keamanan, keterbukaan, kepastian, kesederhanaan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Kepuasan masyarakat ditentukan dari spesifikasi dari indikator-indikator yang telah tersedia. Selain indikator tersebut, hasil penelitian Wulandary & Rohman (2018) juga dapat dijadikan rujukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pelayanan bidang pariwisata. Ia mengungkapkan bahwa salah satu faktor pentingnya adalah koordinasi dan kerjasama antara Pemerintah Daerah & masyarakat setempat. Sinergisitas keduanya akan memberikan dampak cukup signifikan terhadap pemberian pelayanan dan kepuasan masyarakat, khususnya dalam bidang pariwisata.

Untuk itu kegiatan survei 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 kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada Wisata Edukasi Pujon Kidul (Studi Pada Desa Pujon Kidul, Kabupaten Malang) terciptanya kualitas pelayanan yang baik dilihat seberapa besar kepuasan masyarakat melalui penelitian, sehingga dapat diketahui juga dan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pemerintah yang ada di Pujon Kidul, sehingga bisa terus meningkat kualitas layanannya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bukan hanya menampilkan gambar dan angka tapi juga menjabarkan serta menjelaskan yang sudah tersedia. Dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sehingga populasi dan sampelnya akurat dan layak untuk teliti. (Sugiyono, 2017). Oleh karena itu, deskriptif kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan masyarakat dari kualitas layanan 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 dipresentasikan menjadi 53% sedangkan responden laki-laki sebanyak 33 orang responden atau 47%, mengenai karakteristik tingkat usia responden yang berjumlah 70 orang responden berusia 17-21 Tahun, yaitu sebanyak 30 orang responden atau dipresentasikan menjadi 43,0% kemudian responden yang berusia 47-51 tahun paling sedikit yaitu sebanyak 1 orang responden atau dipresentasikan 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 dipresentasikan menjadi 44,3% dengan tingkat pendidikan terakhir yaitu Sarjana S1. Populasi yang terdiri dari aparaturnya 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. Kuesioner, observasi dan dokumentasi untuk teknik pengumpulan datanya, 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, daratan seluas 27 Km<sup>2</sup>. Tiga dusun yaitu Dusun Maron 5 RT 2 RW, Tulungrejo 2 RT 1 RW, dan Krajan 11 RT 6 RW. Kurang lebih 4.121 jiwa dengan kepadatan penduduk 200 jumlah penduduk yang ada di Pujon Kidul. 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**

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 diberikan kualitas layanan yang baik secara optimal maka akan menentukan 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. 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 koefisiennnya negatif maka kualitas independen berpengaruh negatif. Variabel independen (Kualitas Pelayanan) maka variabel

dependen (Kepuasan Masyarakat) akan naik sebesar 764. 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%, variabel dependen (kepuasan masyarakat) terhadap variabel independen (kualitas pelayanan) saling terhubung. 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, kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat nilainya tidak negatif sehingga mempunyai nilai yang positif. Jika nilai koefisiennya negatif maka kualitas independen berpengaruh negatif. Sehingga 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 ada nya pengaruh dari kedua variabel. Adanya pengaruh signifikan menunjukkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan.

Uji t (t-test) kualitas pelayanan (variabel independent) terhadap kepuasan masyarakat (variabel dependent) 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, kesimpulannya ialah bahwa variabel (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan nilai t, diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6.402 \geq t_{tabel}$  1.670.

Dari hasil yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa variabel (X) yang meliputi 8 indikator terdapat pengaruh terhadap variabel (Y). Hasil analisis dapat membuktikan bahwa dengan semakin berkualitas yang pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat mengalami peningkatan sehingga akhirnya dapat menciptakan kepuasan masyarakat. berpengaruhnya 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 tersebut memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, dengan demikian dapat dikatakan bahwa adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang telah ditetapkan kepada masyarakat dapat mendukung atas upaya menciptakan kepuasan. Dilihat dari indikator efisien yang ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang telah ditetapkan, kebutuhan masyarakat terpenuhi 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 tersebut 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 menyediakan layanan 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 aturan pemerintah yang telah ditetapkan. Kemudian dilihat dari hasil analisis indikator ketepatan waktu yang mana telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan telah berupaya baik dalam pelayanan 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.

Hasil analisis ini membuktikan bahwa semakin berkualitas atas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sehingga pada akhirnya dapat menciptakan kepuasan masyarakat. 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 kepuasan masyarakat semakin meningkat dan mengurangi ketidakpuasan masyarakat. Tjiptono (2007:260), kualitas layanan sendiri merupakan paling utama (*excellence*) yang diharapkan adanya cara untuk mengatasi bila terjadi ketidakpuasan masyarakat, sehingga disini berusaha untuk menyediakan kebutuhan masyarakat yang lebih unggul. Dimana terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*exected service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*).

Kotler dan Armstrong (2008:144) menyatakan bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah bila masyarakat melihat hasil kerja dari layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, masyarakat tidak akan puas dengan kinerja yang tidak sesuai. Jika kinerja sesuai ekspektasi, konsumen atau pelanggan akan sangat puas, jika kinerja penyedia layanan baik maka 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 jika tingkat kualitas layanan sesuai 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

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan kondisi wilayah bahkan mungkin melebihi harapan. Dimana pelayanan berkualitas jika menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh 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 dari variable X terhadap variabel Y. Ini menunjukkan menyediakan kualitas layanan yang baik yang diterapkan pada masyarakat maka semakin baik pula kepuasan masyarakat masyarakat tersebut begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan statistik di Wisata tersebut, 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**

Dari perhitungan yang telah dilakukan, maka peneliti menyimpulkan hasil analisis berdasarkan rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini. Kualitas pelayanannya terus baik, 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 mempunyai pengaruh terhadap variabel Y.

Bagi pihak Wisata Edukasi tersebut, 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 menyediakan layanan kepada seluruh masyarakat yang berkunjung di wisata tersebut.

### **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.
- Wulandary, R. M. C., & Rohman, A. (2018). Peranan Pemerintah Kota Batu Dan Pemerintah Desa Puntun Dalam Pemberdayaan Wisata Petik Apel. *Reformasi*, 8 (2), 178-185.