

.....

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KALIDONI KOTA PALEMBANG

Mietha Nella (1), Faleri Swastiko (2)

STIA Satya Negara Palembang

nellamietha@gmail.com

Abstract

This research was conducted with the aim of determining the quality of public services at the Kalidoni Subdistrict Office, Palembang City. To determine the level of public satisfaction with the quality of public services at the Kalidoni Subdistrict Office, Palembang City. Furthermore, researchers also use types of data and analysis using a quantitative data approach. "Quantitative data is data in the form of numbers or qualitative data that is summarized." Sugiyono (2013:14). Based on its nature, this research is associative in nature and is used to describe the influence of service quality on community satisfaction at the Kalidoni sub-district office, Palembang City. Based on the results of research and discussion regarding the Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Kalidoni District Head Office, Palembang City, the author concludes that there is an influence between Service Quality and Community Satisfaction which has been strengthened by the calculation results from the correlation test results of the Service Quality variable (X) on the Satisfaction variable Community (Y) is shown by the R value obtained at 0.672 or 67.2% and the results of the coefficient of determination test that the R Square figure (coefficient of determination $[(R)^2]$ value of 0.442 means that the variable Service Quality (X) is able to explain changes in variables Community Satisfaction (Y) is 44.2%, so Service Quality has a moderate influence.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. Selanjutnya peneliti juga menggunakan jenis data dan analisisnya menggunakan pendekatan data kuantitatif. "Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka atau data kualitatif yang dirangkum." Sugiyono (2013:14). Berdasarkan sifatnya, penelitian ini bersifat asosiatif dan digunakan untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, penulis menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang diperkuat dengan hasil perhitungan dari Hasil uji korelasi variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ditunjukkan dengan nilai R yang diperoleh sebesar 0,672 atau 67,2% dan hasil uji koefisien determinasi diperoleh angka R Square (koefisien determinasi). Nilai $[(R)^2]$ sebesar 0,442 artinya variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan perubahan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 44,2%, sehingga Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang moderat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa secara umum pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pernyataan waris, surat pengakuan dan pengoperan hak tanah, surat keterangan bersih diri dan lingkungan, surat pengantar nikah, surat izin usaha, domisili usaha, dll.

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang dapat menimbulkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan SKM bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan ini Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Selama ini Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor camat diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kalidoni maka perlu diselenggarakan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan terkhusus masyarakat di lingkungan Kecamatan Kalidoni terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang”**.

LANDASAN TEORI

PENGERTIAN PENGARUH

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:849) yaitu :“Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang,atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan dan perbuatan seseorang”.

Sedangkan pengertian menurut Badudu dan Zain (2001:1031) yaitu sebagai berikut : “Pengaruh adalah (1) daya yang menyebabkan sesuatu yang terjadi; (2) sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain; (3) tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuatan orang lain”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan sumber daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain. Sehingga dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai seberapa besar daya yang ada atau yang ditimbulkan oleh pelaksanaan *Event Marketing* dalam mempertahankan *Loyalitas Pendengar*.

A. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa.

Menurut Edward Deming (2016:2), kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksidiari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar.

Sunarto(2003:29) mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas, yaitu:

- a. Kinerja, ialah adalah tingkat absolute kinerja barang atau jasa pada atribu tkunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- b. Interaksi Pegawai, seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan, ialah konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya Tahan, ialah rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- e. Ketetapan Waktu dan Kenyamanan, ialah seberapa cepat produk diserahkan atau

diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.

- f. Estetika, ialah mengarah pada penampilan fisik barang atau took dan daya tarik penyajian jasa.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayananyang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidakkasatmata(tidakdapatdiraba)yang terjadisebagaiakibatadanyainteraksiantarakonsu men dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkanpermasalahankonsumen/pelanggan. (Ratminto dan Atik, 2003)

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapatdisimpulkan bahwa pelayananadalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segalabentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah,dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagimasyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan ataumemenuhi keinginan, harapan penerima layanan.

B. KEPUASAN MASYARAKAT

Variabel yang dinilai dalam kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima antara lain, yaitu :

- 1. Persyaratan
- 2. Prosedur
- 3. Waktu Pelayanan

4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana Layanan

METODE PENELITIAN

Sugiyono (2013:01) data yang diperoleh melalui penelitian ini adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat

HASIL UJI COBA INSTRUMEN

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatukuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kitabuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2016).Signifikansi Korelasi Pearson yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut valid dan apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016).Dasar keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek. Data yang valid pasti *reliable* dan obyektif. Selanjutnya, peneliti juga menggunakan jenis data dan analisisnya dengan pendekatan data kuantitatif. “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.”Sugiyono (2013:14). Berdasarkan sifatnya penelitian ini bersifat assosiatif yang digunakan untuk menggambarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang.

1. Jika nilai r hitung > dari nilai r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid,
2. Jika nilai r hitung < dari nilai r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

Langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai r hitung dan nilai r tabel untuk N=64 dengan distribusi signifikansi uji dua arah, pengujian dua arah adalah pengujian terhadap suatu hipotesis yang belum diketahui arahnya sebesar 5%. Diketahui bahwa r tabel untuk N = 64 adalah $df = N-2 (64-2) = 62$ dengan distribusi signifikansi uji dua arah 5% adalah 0.2461.

Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghasilkan r hasil lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan hasil r lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 13

Tabel 13.
Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)
Correlations

		x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7	x_8	x_9	x_tot al
x_1	Pearson Correlation	1	,484**	,608**	,587**	,570**	,367**	,418**	,470**	,410**	,734**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,003	,001	,000	,001	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_2	Pearson Correlation	,484**	1	,429**	,507**	,556**	,331**	,461**	,617**	,602**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,008	,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_3	Pearson Correlation	,608**	,429**	1	,542**	,646**	,498**	,466**	,532**	,359**	,755**
	Sig. (2-tailed)										
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_4	Pearson Correlation	,587**	,507**	,542**	1	,573**	,506**	,529**	,604**	,545**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_5	Pearson Correlation	,570**	,556**	,646**	,573**	1	,573**	,648**	,558**	,351**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,004	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_6	Pearson Correlation	,367**	,331**	,498**	,506**	,573**	1	,569**	,543**	,302*	,683**
	Sig. (2-tailed)	,003	,008	,000	,000	,000		,000	,000	,015	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_7	Pearson Correlation	,418**	,461**	,466**	,529**	,648**	,569**	1	,559**	,421**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_8	Pearson Correlation	,470**	,617**	,532**	,604**	,558**	,543**	,559**	1	,599**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_9	Pearson Correlation	,410**	,602**	,359**	,545**	,351**	,302*	,421**	,599**	1	,692**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,004	,000	,004	,015	,001	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_tal	Pearson Correlation	,734**	,748**	,755**	,787**	,810**	,683**	,740**	,807**	,692**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

Sumber : Pengolahan Data Primer Menggunakan SPSS Versi 25.

Penjelasan dari output uji validitas X menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2288	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Gambar 4. Tabel Nilai Koefisien Korelasi (r) (Junaidi, 2010)

Tabel 14.
Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pertanyaan	R(hitung)		r(tabel)	Ket.
1	Keterbukaan pelayanan dan mudah diakses	0,734	>	0,2461	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,748	>	0,2461	Valid
3	Perilaku Petugas Pelayanan	0,755	>	0,2461	Valid
4	Adil dan Tidak Diskriminatif	0,787	>	0,2461	Valid
5	Tugas dan Tanggung jawab	0,810	>	0,2461	Valid
6	Hasil Kerja	0,683	>	0,2461	Valid
7	Proses pelayanan	0,740	>	0,2461	Valid
8	Akuntabel	0,807	>	0,2461	Valid
9	Waktu Pelayanan	0,692	>	0,2461	Valid

Berdasarkan hasil analisis didapat nilai *Pearson Correlation* (r_{hitung}) untuk semua item lebih besar dari 0,2461 maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut

berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrument tersebut valid.

Tabel 15.
Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat (Y)
Correlations

		y_1	y_2	y_3	y_4	y_5	y_6	y_7	y_total
y_1	Pearson Correlation	1	,517**	,436**	,371**	,089	,176	,295*	,610**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,486	,164	,018	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_2	Pearson Correlation	,517**	1	,339**	,579**	,364**	,317*	,339**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,000	,003	,011	,006	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_3	Pearson Correlation	,436**	,339**	1	,261*	,155	,153	,260*	,566**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006		,037	,221	,228	,038	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_4	Pearson Correlation	,371**	,579**	,261*	1	,350**	,271*	,303*	,658**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,037		,005	,030	,015	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_5	Pearson Correlation	,089	,364**	,155	,350**	1	,472**	,344**	,637**
	Sig. (2-tailed)	,486	,003	,221	,005		,000	,005	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_6	Pearson Correlation	,176	,317*	,153	,271*	,472**	1	,731**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,164	,011	,228	,030	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_7	Pearson Correlation	,295*	,339**	,260*	,303*	,344**	,731**	1	,716**
	Sig. (2-tailed)	,018	,006	,038	,015	,005	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_total	Pearson Correlation	,610**	,728**	,566**	,658**	,637**	,687**	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64

Sumber : Pengolahan Data Primer Menggunakan SPSS Versi 25.

Tabel 16.
Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pertanyaan	r(hitung)		r(tabel)	Ket.
1	Persyaratan Pelayanan	0,610	>	0,2461	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,728	>	0,2461	Valid
3	Kecepatan dan Efisiensi Waktu pelayanan	0,566	>	0,2461	Valid
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	0,658	>	0,2461	Valid
5	Kesesuaian Produk	0,637	>	0,2461	Valid
6	kemampuan/ kompetensi, sikap tanggap dan perilaku petugas pelayanan	0,687	>	0,2461	Valid
7	Sarana dan Prasarana	0,716	>	0,2461	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas instrument Kualitas Pelayanan (Y) pada

rhitung diatas, diketahui bahwa semua skor yang digunakan pada variabel kerja pegawai

adalah valid. Adapun skor yang mempunyai validitas tertinggi adalah Skor 0,728, sedangkan yang memiliki validitas terendah adalah Y3 yaitu 0,566. Diketahui bahwa semua butir yang digunakan pada variabel Kualitas Pelayanan adalah valid.

B. Uji Realibility

Untuk menguji reliability instrumen digunakan koefisien *realibility Alpha Cronbach* yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket *Program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) For Windows Versi25*. Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Adapun hasil dari Uji Realibility dapat diperoleh nilai Alpha dibawah :

- a. Reability Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 17.
Hasil Uji Reability Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,778	10

Sumber : *Pengolahan Data Primer SPSS Versi 25.*

Teknik pengujian *reliabilitas* menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* dengan taraf nyata 5%. Menurut sekaran dalam Prayitno (2010:98), jika nilai *Cronbach's Alpha* item $\geq 0,6$ maka reliabel, sedangkan jika nilai *Cronbach's Alpha* item $< 0,6$ maka tidak reliabel.

Tabel 18.
Hasil Item Total Statistic Kualitas Pelayanan (X)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x_1	72,45	64,982	,693	,753
x_2	72,66	64,801	,710	,752
x_3	72,30	64,942	,718	,753
x_4	72,42	66,533	,763	,758
x_5	72,63	64,143	,780	,748
x_6	72,36	66,361	,642	,759
x_7	72,44	66,313	,708	,758
x_8	72,47	65,459	,781	,754
x_9	72,66	64,769	,642	,754
x_total	38,38	18,270	1,000	,899

Sumber : *Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25.*

Dari output di atas di dapatkan nilai *Alpha Cronbach* = 0,778. Karena nilai *alpha cronbach* lebih besar dari pada 0,6 maka

dapat di simpulkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.

- b. Reability Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 19.
Hasil Uji Reability Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,761	8

Sumber : *Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25.*

Teknik pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *alpha cronbach* dengan taraf nyata 5%. Menurut sekaran dalam Prayitno (2010:98), jika nilai *cronbach's alpha* item \geq

0,6 maka reliabel, sedangkan jika nilai *cronbach's alpha* item $< 0,6$ maka tidak reliabel.

Tabel 20.
Hasil Item Total Statistic Kepuasan Masyarakat (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y_1	55,05	44,458	,535	,739
y_2	55,02	44,079	,679	,731
y_3	55,08	44,740	,482	,743
y_4	54,98	44,682	,599	,737
y_5	55,14	42,758	,545	,731
y_6	55,16	43,753	,625	,731
y_7	55,31	43,075	,654	,726
y_total	29,67	12,637	1,000	,773

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 22.

Dari output di atas di dapatkan nilai Alpha Cronbach = 0,761. Karena nilai alpha cronbach lebih besar dari pada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.

melalui program SPSS dapat di interpretasikan sebagai nilai korelasi (R) Diperoleh sebesar = 0,672 yang berarti bahwa hubungan atau tingkat asosiasi variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat adalah kuat.

HASIL ANALISIS DATA

A. Analisis Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R Square) Berdasarkan hasil perhitungan tabel di atas dengan

Gambar 5. Titik Presentase Distrinusi (df= 41-80)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Sumber :Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui besar dari t-tabel dengan df (degree of freedom) = 62 adalah 1,99897.

Tabel 39.
Hasil Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,238	3,021		2,727	,008
	Kualitas Pelayanan (X)	,559	,078	,672	7,137	,000

a. Dependent Variable: y

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25.

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas dapat di interpretasikan bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai hubungan yang positif. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel (X) sebesar 7,137, sedangkan t-table 1,99897, maka t-hitung lebih besar dari t-tabel ($7,137 > 1,99897$). Hal ini juga diperkuat dengan nilai juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,000 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

B. Uji Hipotesis

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijawab.

Dari hasil uji koefisien determinasi bahwa angka R Square (nilai koefisien determinasi (R^2)) sebesar 0,442 bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) menjelaskan perubahan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 44,2%. Jadi tambahan penghasilan dengan kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang sedang. Dari hasil penelitian yang dilakukan, bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki hubungan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,672 atau sebesar 67,2%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat memiliki hubungan yang kuat sesuai dengan standar interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Uji Hipotesis atau Simultan ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menjelaskan adanya atau tidak adanya hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, hasil perhitungan koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan uji hipotesis dengan ketentuan :

H_0 : Diduga tidak ada pengaruh yang positif antara pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

H_a : Diduga ada pengaruh antara pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang, maka penulis menyimpulkan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat yang telah diperkuat dengan hasil perhitungan dari hasil uji korelasi variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ditunjukkan oleh nilai R yang diperoleh sebesar 0.672 atau 67.2% dan hasil uji koefisien Determinasi bahwa angka R Square (nilai Koefisien determinasi (R^2)) sebesar 0,442 memberikan makna bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan perubahan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 44,2%, jadi Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang sedang.

=====

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2014
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Hamriani. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: Alauddin University Press.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Hasibuan, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi aksara.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2001. *Manajemen Sumbe Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hoetomo. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar.
- Mangkunegara, Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. cet. 2; Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, L. Robert. dan Jhon H. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Bisnis, Manajemen, Keuangan, Dan SDM*. Jakarta: Salemba Empat.
- Panggabean, M. S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Smber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veitzal dan Ella Jauvani Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sarwoto. 2005. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Satrohadiwiyo, B. Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrative Dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widarjono, Agus Ekonometrika. 2005. *Teori Dan Aplikasi Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusuf, Burhaudin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Cet. 1, Jakarta: Rajawali Press.