

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN AIR HITAM KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA**

**Suci Prastiwi<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Air Hitam Samarinda. Jenis penelitian kuantitatif dengan teknik sampel adalah Acidental Sampling. Populasinya adalah masyarakat Kelurahan Air Hitam Samarinda yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kelurahan Air Hitam Samarinda dan didapatkan 99 responden. Instrumen dipenelitian menggunakan kuisisioner. Analisa data menggunakan korelasi product moment, regresi linier sederhana, Uji t serta pengujian determinasi (R Square). Hasilnya dipenelitian ini diperoleh adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$  dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4.435 > 1.984$ , koefisien regresinya bernilai positif sebesar 0.356. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Disarankan pegawai dalam memberikan pelayanan publik dapat lebih tepat waktu saat datang bekerja, lebih terbuka dalam menjelaskan proses pelayanan, prosedur pelayanan administrasi sesuai dengan nomor antrian, meningkatkan kemampuan dalam memberikan penjelasan agar masyarakat bisa memahami prosedur pelayanannya. Agar kualitas pelayanan yang diberikan menjadi semakin baik dan masyarakat dapat menjadi puas.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.*

## **Pendahuluan**

Pemerintah yang bertugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tentunya menjadi tanggungjawabnya dan juga selalu meningkatkan mutunya agar bisa memberikan yang terbaik kepada masyarakatnya. Apabila mutunya rendah dipelayanan tersebut pasti akan menjadi gambaran yang buruk bagi aparatur dipemerintahan dan menurunkan citranya dipandangan publik.

Masyarakat tentunya akan menjadi puas jika pelayanan yang diberikannya memiliki kualitas yang tinggi dan terus ditingkatkan, karena mereka sudah

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [suciprastiwi@gmail.com](mailto:suciprastiwi@gmail.com)

mampu berpikir bahwa rendahnya mutu menunjukkan lemahnya kinerja dari birokrasi sehingga banyak yang ingin cepat selesai dengan memakai jasa percaloan. Terbitnya Peraturan dari Wali Kota Samarinda dengan Nomor 6 Tahun 2015 mengenai Pedoman dari standar pelayanan/etika dipelayanan penyelenggaraan terhadap pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda, dimana hal ini melibatkan seluruh dari para pegawainya yang bekerja untuk selalu meningkatkan pelayanannya yang tentunya menjadi hak bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang terbaik.

Pada umumnya pelayanan yang diberikan tidak memuaskan masyarakat, pelayanan yang diberikan saling berhubungan dan mencakup berbagai alasan masyarakat tidak puas, sehingga pelayanan yang diberikan tidak efektif dan berkualitas buruk. masyarakat untuk menggunakan pelayanan sosial. Ketidakpuasan Hal ini menyebabkan masyarakat menghindari dari segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan kantor pemerintahan.

Analisis terhadap Indeks pada Kepuasan Masyarakat (IKM) sebaiknya dilakukan dengan rutin dan ditentukan waktunya. Artinya secara aktif dengan waktu yang telah ditentukan melakukan penelitian untuk mendapatkan analisa sejauh mana masyarakat puas dalam menerima pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, hingga kini hal tersebut belum dilakukan secara berkala.

Menyadari akan pentingnya mengetahui secara lebih objektif terhadap kepuasan dari masyarakatnya didalam pelayanan yang baik, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang masalah ini karena telah terbukti menjadi salah satunya faktor dari keberhasilan suatu organisasi untuk memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian dari masalah diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas dipelayanan publik menjadi suatu parameter didalam penentuan bagaimana hasil kerja dalam memberikan suatu pelayanan terhadap publik. Jika dilihat dari kualitas pelayanannya menurut Pasolong (2010: 132) Kualitas adalah kata yang berarti relatif dikarenakan sifatnya yang abstrak selain itu dipakai untuk menilai tingkat kesesuaian dengan persyaratan atau spesifikasinya dan dapat digunakan juga dalam menentukan. Jika terpenuhi maknanya kualitasnya baik, begitupun sebaillnya. Oleh karena itu, diperlukan indikator untuk menilai kualitas. Merupakan hasil dari suatu desain yang secara tidak langsung dapat diperbaiki atau ditingkatkan karena diperlukan suatu desain indeks spesifikasi. Kualitas menurut Tjiptono (dalam Harbani Pasolong, 2013: 132), adalah :

1. Sesuaian pada persyaratan/tuntutan,
2. Kecocokan dengan pemakaiannya,

3. Perbaikan ataupun pada penyempurnaan secara berkelanjutan,
4. Bebas dari adanya kerusakan,
5. Pemenuhan dikebutuhan pelanggannya semenjak dari awal dan juga setiap saat,
6. Berbuat yang mampu membahagiakan pelanggannya,
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kotler (dalam Alma, 2011:73) menjabarkan lima faktor yang mendominasi kualitas jasa yang disingkat dengan TERRA yakni:

1. *Tangible*, yaitu penampilan peralatan fisik, perlengkapan, dan berbagai bahan komunikasi yang prima, menarik, terawat.
2. *Empati*, kesediaan karyawan untuk lebih memperhatikan masyarakat.
3. *Responsiveness*, yaitu kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan, memberikan pelayanan dengan cepat, dan mendengarkan serta menyelesaikan keluhan pelanggan.
4. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan, dapat diandalkan, akurat dan konsisten.
5. Jaminan berupa kemampuan pegawainya untuk menciptakan kepercayaan terhadap janjinya kepada konsumen.

### ***Kepuasan Masyarakat***

Kepuasan adalah tingkat perasaan dari seseorang setelah dibandingkan hasil pekerjaannya dengan apa yang harapannya (Lukman dalam Pasolong, 2013:144). Kepuasan merupakan suatu kebutuhan setiap orang. Artinya jika kebutuhannya telah terpenuhi dengan baik pastinya akan merasakan kepuasan. demikian pula jika terjadi sebaliknya. Panduan terhadap survei dikepuasan masyarakat berdasarkan Permen Pendayagunaan Aparatur Negara no 16 tahun 2014 yaitu :

1. **Persyaratan**  
Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengelolaan disuatu jenis pelayanannya, baik itu secara teknisnya maupun diadministratif.
2. **Prosedur**  
Yaitu proses pelayanannya yang telah baku bagi dipelayanan, termasuk untuk perihal pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**  
Yakni waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**  
Yaitu biaya yang dibebankan kepada penerima layanan pada saat mengelola dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara, dan besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara operator dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk jasa ini merupakan hasil dari spesifikasi masing-masing jenis jasa

6. Kompetensi Pelaksana  
berarti kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pelaksana, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanannya.
8. Maklumat Pelayanan  
Pengertiannya yaitu pernyataan kemampuan dan kewajiban penyelenggara untuk melakukan layanan sesuai dengan standar layanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Yakni suatu tata cara pelaksanaan dipenganganan pengaduannya serta tindak lanjutnya.

Berdasarkan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa batasan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebaiknya terdapat 9 unsur diatas.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka.

### ***Populasi dan Sampel***

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Air Hitam Samarinda yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kelurahan Air Hitam Samarinda. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Acidental Sampling*. Berdasarkan rumus Slovin dari jumlah populasi yaitu 7520 orang, maka untuk tingkat kepercayaan 10 % jumlah sampel adalah 99 orang

### ***Tehnik Pengumpulan Data***

Pada penelitian lapangan dilakukan pengumpulan data melalui :

1. Survei
2. Kuisisioner
3. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

### ***Teknik Analisa Data***

Adapun teknik analisis data menggunakan :

1. Analisis Presentase
2. Analisis Statistik Inferensial

Yaitu sebagai berikut :

#### ***a. Korelasi Product Moment***

Yakni teknik memperoleh korelasi diantara dua variabelnya. Yang bertujuan untuk diketahuinya kekuatan atau pengaruh diantara variabel dalal hal ini adalah “ Kualitas Pelayanan Publik ” (X) dengan “Kepuasan Masyarakat” (Y).

**b. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Yaitu suatu pengujian variabel independent dan dependen untuk diketahui pengaruhnya.

**c. Uji T**

Pengujian ini untuk mencari tahu mengenai pengaruh pada kualitas pelayanan publik terhadap dikepuasan masyarakatnya, dengan melihat output dari SPSS ditabel “*Coefficient*” yakni :

- 1) Pada nilai sig :
  - a) Ho akan diterima apabila  $\text{sig} > 0,05$  atau tidak adanya pengaruh antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
  - b) Ho akan ditolak apabila  $\text{sig} < 0,05$  atau adanya pengaruh antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat
- 2) Berdasarkan angka pada t hitung dengan t tabelnya
  - a) t hitung  $>$  t tabel : hipotesis di terima, maknanya adanya pengaruh diantara variabel bebas terhadap variabel terikatnya.
  - b) t hitung  $<$  t tabel : hipotesis di tolak, berarti tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

**d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Korelasi (R) dipergunakan untuk teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya hubungan dua variabel atau lebih dan untuk melihat arah hubungan kedua variabel apakah positif (+) ataupun secara negatif (-).

## Hasil Penelitian

### *Gambaran Umum Penelitian*

Kelurahan Air hitam merupakan salah satu kelurahan yang ada di kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda. Secara Geografis batas-batas wilayah kelurahan Air Hitam di antaranya yaitu sebelah utara adalah Kelurahan Sempaja Barat, sebelah Timur adalah Kelurahan Gunung Kelua, Sidodadi dan Kecamatan Samarinda Utara, di sebelah selatan adalah Kelurahan Air Putih dan Sidodadi, serta di sebelah Barat adalah Kelurahan Bukit Pinang, dan Air Putih.

### *Analisis Hasil Penelitian*

#### **1. Analisis Deskripsi Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada responden maka diperoleh data tentang karakteristik responden yakni sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Deskriptif Responden**

No	Jenis Kelamin	N	Frekuensi (%)
1	Laki-Laki	28	28.3%
2	Perempuan	71	71.7%
Total		99	100%
Pekerjaan			
1	Swasta	11	11.11%
2	PNS	7	7.1%
3	Tidak Bekerja	67	67.7%
4	Lain-lain	14	14.1%
Total		99	100%

Sumber :Data primer, 2021

## 2. Analisis Korelasi *Product Moment*

Berikut hasil perhitungan  $F_{\text{test}}$  yang dapat dilihat dibawah ini :

$$F_{\text{Test}} = \frac{r^2 (n - 1)}{(1 - r^2)}$$

$$F_{\text{Test}} = \frac{0.411^2 (99 - 1)}{(1 - 0.411^2)}$$

$$F_{\text{Test}} = \frac{0.168921 (98)}{(1 - 0.168921)}$$

$$F_{\text{Test}} = \frac{16.554}{0.831}$$

$$F_{\text{Test}} = 19.919$$

Pada hasil uji statistik dengan spss versi 25 diperoleh hasil analisis korelasi product moment adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Hasil Analisa Korelasi Product Moment**

		Kualitas Pelayanan Publik	Kepuasan Masyarakat
Kualitas	Pearson Correlation	1	.411**
Pelayanan	Sig. (2-tailed)		.000
Publik	N	99	99
Kepuasan	Pearson Correlation	.411**	1
Masyarakat	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada output pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien korelasi r adalah 0.411. Pada nilai signifikansi lebih besar dari tingkat alpha 0.05 yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan diantara kualitas pelayanan publiknya (X) dengan kepuasan masyarakatnya (Y). Pada hasil analisis korelasi antara kualitas pelayanan publik (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah 0.411 yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kedua variabel tersebut, akan tetapi kedua variabel bersifat positif yakni jika semakin baik kualitas pelayanan publik maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan publik di Kelurahan Air Hitam Samarinda.

### 3. Uji Regresi Linier Sederhana

Hasil pengolahan analisis diregresi linear sederhana terdapat pada tabel 1.3 sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta
	B	Std. Error	
1 (Constant)	26.285	5.148	
Kualitas Pelayanan Publik	.356	.080	.411

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan perhitungan SPSS di atas diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

$$\text{Kepuasan Masyarakat (Y)} = 26.285 + 0.356x$$

Berdasarkan model persamaan regresi pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

1) Konstanta (a )

Sebesar 26.285 berarti bahwa jika variabel independen (kualitas pelayanan publik) dianggap konstan maka kepuasan masyarakat dianggap positif.

2) Kualitas pelayanan publik (X)

Menunjukkan nilai yang positif sehingga berpengaruh positif terhadap terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0.356. Adanya hubungan positif ini berarti adanya hubungan yang searah antara Kualitas pelayanan publik (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Pada koefisiennya 0,356 bermakna apabila variabel dikualitas pelayanan publiknya (X) adalah baik satu satuan maka besaran dari kepuasan masyarakatnya akan meningkat yakni 0,356. Kesimpulannya adalah apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik tinggi atau semakin baiknya dikualitas pelayanannya tersebut menunjukkan rasa puas dimasyarakat meningkat pula.

#### 4. Analisis Uji T

Uji signifikansi parameter individual digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t ini untuk memutuskan apakah menolak atau menerima) = 0,05 mengenai pengaruh  $\alpha$  hipotesis dengan derajat keyakinan (kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat). Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel, dimana pada t tabel berdasarkan derajat kebebasan (*Degree of freedom/df*) (n-k-1) sebesar 5% (taraf signifikansi  $\alpha$  = 0.05) yaitu (99-1-1= 98) = t (0.05 ; 97) = 1.984 maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan untuk mengetahui arah dari pengaruh tersebut dapat dilihat pada nilai koefisien beta hitung yang menunjukkan nilai positif ataupun negatif. Hasil analisis uji t dilihat pada tabel 1.4 di bawah ini :

**Tabel 1.4 Hasil Analisis Uji T**

Variabel	T <sub>hitung</sub>	T <sub>tabel</sub>	Sig	Koefisien Regresi	Keterangan
Kualitas pelayanan	4.435	1.984	0.000	0.356	Berpengaruh Signifikan dan positif

Berdasarkan tabel di atas hasil pengujian signifikansi parameter individual tersebut dapat disimpulkan adalah dimana pada hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari kualitas pelayanan publik sebesar 4.435 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,000 serta  $t_{tabel}$  sebesar 1.984. Pada hasil ini menunjukkan secara signifikansi adalah 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4.435 > 1.984$  dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0.356. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan secara individual kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Air Hitam Samarinda demikian hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

#### 5. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

**Tabel 1.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.411 <sup>a</sup>	.169	.160	9.633

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa pada *R Square* adalah 0,169 dimana hal ini dari pengkuadratannya yaitu  $0.411 \times 0.411 = 0.169$ . Besarnya 0.169 sama dengan 16.9%, berarti dikualitas pelayanan publik (X)



berpengaruh terhadap kepuasan masyarakatnya (Y) sebesar 16.9% dan sisanya ( $100\% - 16.9\% = 83.1\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar dari persamaannya duregresi ini atau divariabel yang tidak diteliti.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil dipenelitian pada hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan p value sebesar 0.000 yang diperkuat dengan nilai koefisien regresi bertanda positif yang menandakan bahwa apabila semakin tinggi dan baik kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap publik maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Hasilnya ini senada dengan dipenelitian yang di lakukan oleh Nelva (2018) ; Hayani (2019), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pada hasil kuisioner pada kualitas pelayanan responden untuk item dengan hasil penjumlahan terendah adalah pada butir tingkat harapan responden terhadap alur proses pelayanan yang sesuai dimana hal ini dikategorikan sebagai kategori yang cukup penting. Hal ini menggambarkan sebagian besar responden sudah mengetahui alur dalam kepengurusan dokumen atau keperluan lainnya di Kantor Kelurahan Air Hitam Samarinda sehingga hasil jawaban responden menunjukkan kategori cukup penting. Sedangkan untuk item dengan hasil penjumlahan tertinggi adalah pada butir tingkat harapan responden terhadap ketanggapan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat dikategorikan dengan kategori sangat penting. Hal ini menggambarkan masyarakat sangat membutuhkan ketanggapan pegawai dalam melayani kebutuhan dan keluhan masyarakat hal ini dikarenakan Kelurahan merupakan kantor vital bagi masyarakat dalam menyelesaikan dokumen penting.

Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan prinsip pelayanan publik salah satunya adalah tanggung jawab dari pemberi layanan publik mengenai pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal inilah yang menuntut masyarakat menjadikan pegawai pemberi layanan berkewajiban melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap, sehingga apabila ada keterlambatan, kelalaian menyebabkan kepuasan masyarakat bisa menurun sedangkan jika pelayanan diberikan secara baik menjadikan kepuasan masyarakat meningkat. Hal inilah yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik akan sangat berpengaruh kepada kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang diterima dan dirasakan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan dan kualitas pelayanan dipersepsikan ideal atau kualitas pelayanan, tetapi sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang

diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. . Oleh karena itu, kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan. Hal ini karena berdampak besar terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah tentang apa yang mereka rasakan tentang pelayanan yang mereka berikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Jika penyedia jasa lebih rendah dari yang diharapkan masyarakat, berarti masyarakat tidak puas. Masyarakat akan merasa lebih bahagia jika pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan.

Masyarakat sebagai penerima layanan akan merasakan kepuasan dalam diri mereka jika kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pelayanan adalah baik. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik itu sendiri yaitu dalam hal ini adalah masyarakat yang memerlukan jasa Kantor Kelurahan pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat, dan bagaimana menyampaikan dengan tepat kepada masyarakat mengenai apa yang dibutuhkan masyarakat tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas berupa mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan masyarakat tentunya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Meskipun nilai kepuasan Masyarakat berdasarkan penilaian pelayanan di Kelurahan Air Hitam memiliki cukup baik, hendaknya pelayanan tetap di tingkatkan, dari segi pelayanan pegawai khususnya waktu pelayanan hingga prasarana yang baik di Kelurahan tersebut agar pelayanan yang ada di Kelurahan Air Hitam Samarinda nantinya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya.

## **Kesimpulan dan Rekomendasi**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Air Hitam Samarinda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan publik terdapat indikator yaitu *reliability*, *responsives*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, indikator ini memberikan pengaruh yang bernilai positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana.
2. Pada hasil uji analisis korelasi product moment, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Air Hitam Samarinda.
3. Pada hasil uji korelasi parsial dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel adalah murni. Hal ini bermakna bahwa hubungan antara variabel tidak akan berubah atau akan terjadi perubahan yang sangat kecil walaupun hubungan tersebut dipengaruhi oleh variabel kontrol.

4. Pada hasil uji analisis regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil uji analisis regresi sederhana dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini dapat diterima.
5. Berdasarkan uji hipotesis menyatakan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi adalah  $0.000 < 0.05$  dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2.351 > 1.984$  dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0.180. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Air Hitam Samarinda maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi yang diajukan oleh penulis sebagai berikut:

1. **Bagi Pimpinan**  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan Kelurahan Air Hitam Samarinda, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih dalam katagori cukup menjadi katagori baik sehingga kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik lagi serta memberikan pelatihan atau *training* kepada pegawai sesuai dengan ruang lingkupnya sehingga sumber daya manusia pegawai menjadi meningkat.
2. **Bagi Pegawai**  
Dalam memberikan pelayanan kepada publik diharapkan pegawai dapat lebih tepat waktu saat datang bekerja, lebih terbuka dalam menjelaskan proses pelayanan, prosedur pelayanan administrasi sesuai dengan nomor antrian, pegawai lebih meningkatkan kemampuan intelektualnya dan meningkatkan kemampuan dalam memberikan penjelasan agar masyarakat bisa memahami prosedur pelayanannya. Hal ini dapat menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai menjadi semakin baik dan masyarakat dapat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Air Hitam Samarinda.
3. **Bagi peneliti selanjutnya**  
Disarankan untuk dipenelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan publik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat perlu melihat faktor-faktor lain yang dapat mengembangkan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan lebih banyak menambahkan variabel-variabel yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## **Daftar Pustaka**

Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

## **Dokumen**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*

## **Sumber-Sumber Lain (Internet)**

Hayani, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full_Text.pdf). (Diakses 25 Mei 2022)

Nelva, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*. Skripsi. Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Batusangkar. <https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/9758>. (Diakses tanggal 21 Mei 2022)