

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KARANG ASAM ULU KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Abu Bakar Hasyim¹

Abstrak

Abu Bakar Hasyim, program studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Dibawah bimbingan Ibu Prof. Dr. Hj. Nur Fitriyah, M.S sebagai pembimbing I dan Bapak Lutfi Wahyudi, S.Sos, M.Si sebagai pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah pada Kualitas Pelayanan diukur melalui indikator bukti langsung atau berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Selanjutnya pada kepuasan masyarakat melalui indikator persyaratan, produksi, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Populasi yang digunakan pada penelitian sebanyak 99 orang di Kelurahan Karang Asam Ulu. Jenis penelitian ini adalah asosiatif atau hubungan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan ukuran korelasi Ranking Spearman.

Berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa kedua variabel yakni kualitas pelayanan (x) dan kepuasan masyarakat (y) memperoleh nilai empiris sebesar 0,645 sedangkan harga r_s tabel untuk jumlah responden 99 adalah sebesar 0,198 dengan tingkat $\alpha = 0,05$ untuk tes dua sisi. Sehingga jika diamati akan terlihat bahwa harga r_s empiris lebih besar dari harga r_s tabel yaitu $0,645 > 0,198$

Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, dan Korelasi Rank Spearman.*

PENDAHULUAN

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pada alinea ke-empat terdapat 2 dari 4 tujuan negara yaitu melindungi segenap bangsa

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: abubakarhasyim@gmail.com

Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan memajukan kesejahteraan umum. Dua tujuan negara tersebut mengandung arti dan mengamankan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dilihat dari hasil observasi sementara di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda, terdapat indikasi yang mengarah pada rendahnya tingkat kualitas pelayanan sehingga berpengaruh dengan kepuasan masyarakat di lingkungan sekitar, antara lain :

1. Kurangnya berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Contoh informasi tersebut ialah pengurusan surat-surat (KTP dan KK), waktu penyelesaian pelayanan, dan rincian biaya pelayanan. Dan masih kurangnya sosialisasi dari pihak kelurahan ke masyarakat sekitar.
2. Masih ada pegawai yang tidak mentaati jam masuk kerja, jam pulang kerja, dan jam istirahat kerja
3. Sarana dan prasarana yang masih kurang. Contohnya ialah ruangan kantor pelayanan dan lahan parkir yang masih kecil sehingga mengurangi tingkat kenyamanan masyarakat.
4. Kurangnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan. Contohnya ialah ketepatan waktu pegawai dalam menyelenggarakan segala bentuk pelayanan kepada masyarakat, ketelitian hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai pekerjaannya, dan jaminan kebebasan bagi masyarakat dari pungutan liar.

Rumusan Masalah

“Apakah Terdapat Hubungan Antara Kualitas pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda ?”.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu “Untuk Menjelaskan Dan Menganalisis Hubungan Antara Kualitas pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”.

Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti yang melakukan penelitian pada bidang yang sama pada waktu mendatang dan memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis mengenai pendayagunaan aparat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.
2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak Kelurahan Karang Asam Ulu dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan selama ini.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Moenir (2006:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al. (Purnama, 2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004). Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat

Harbani (2007:135) Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Selanjutnya Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009:70) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

H0 : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu

H1 : Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu

Definisi Konseptional

Di dalam penelitian ini, penulis merumuskan definisi konseptional yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut
2. Kepuasan Masyarakat adalah suatu perasaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya atas pelayanan tersebut.

Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan, Indikatornya meliputi:
 - a. Berwujud (*tangible*),
 - b. Keandalan (*reliability*),
 - c. Ketanggapan (*responsiveness*),
 - d. Jaminan (*assurance*)
 - e. Empati (*emphaty*).
2. Kepuasan Masyarakat, Indikatornya meliputi:
 - a. Persyaratan,
 - b. Prosedur,
 - c. Waktu pelayanan,
 - d. Biaya/ Tarif,
 - e. Kompetensi pelaksana,
 - f. Perilaku pelaksana.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian yang bersifat asosiatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan dari kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Kemudian menurut Sugiyono (2012:11) Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2012 : 90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dari penelitian ini adalah Warga Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang berjumlah 16.012 orang. Berdasarkan rumus Taro Yamane (Riduwan, 2006:250) dengan tingkat presisi 10%, jumlah sampel yang menjadi responden adalah berjumlah 99 orang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan (*library Research*)
Studi kepustakaan atau studi dokumen, untuk memperoleh data sekunder dipergunakan studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, mengutip, dan merangkum data yang berkaitan dengan obyek penelitian.
2. Studi Lapangan (*field work research*)
 - a. Observasi
Yaitu sebagai pengamatan sistematis atau pengamatan secara langsung berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak.
 - b. Kuesioner (Angket)
Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab.

Alat Pengukur Data

Dalam penelitian ini untuk mengukur indikator penulis menggunakan alat pengukur data dengan menggunakan Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Adapun pemberian skor pada setiap jawaban setiap instrument mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative yaitu yang terdiri atas lima jenjang. Menurut Sugiyono (2012:108) kelima penilaian tersebut diberi skor sebagai berikut:

1. Untuk jawaban A sangat setuju/sangat positif diberi skor 5
2. Untuk jawaban B setuju/sering/positif diberi skor 4
3. Untuk jawaban C ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3
4. Untuk jawaban D tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor 2
5. Untuk jawaban E sangat tidak setuju/ridak pernah diberi skor 1

Teknik Analisis Data

Untuk menghitung hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis koefisien korelasi dengan rumus *Ranking Spearman* sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{N^3 - N}$$

Rumus statistik koefisien korelasi rank spearman jika ditemukan data kembar (sama):

$$r_s = \frac{x^2 + \Sigma y^2 - \Sigma di^2}{2\sqrt{\Sigma x^2 \cdot \Sigma y^2}}$$

Dimana untuk mendapatkan Σx^2 dan Σy^2 digunakan rumus:

$$\Sigma x^2 = \frac{N^3 - N}{12} - Tx$$

$$\Sigma y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - Ty$$

Dan untuk mendapatkan T digunakan rumus:

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Sumber : Sugiyono (2009:107)

Kemudian untuk pengujian signifikansi koefisien korelasi, dihitung dengan uji t yang rumusnya adalah:

$$t = \sqrt{\frac{n-2}{1-r_s^2}}$$

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hubungannya signifikan

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hubungannya tidak signifikan

Sumber: (Siegel, 1992:263)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum Kelurahan Karang Asam Ulu

Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang berada di Jalan Ir. Sutami Kota Samarinda. Kelurahan Karang Asam Ulu terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 14 tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Memiliki luas 163,51 Ha dengan kondisi geografis memiliki ketinggian tanah dari permukaan laut antara 10-200 M, dengan curah hujan rata – rata 1.980mm/tahun dan memiliki suhu rata-rata 24-32°C dengan jumlah pegawai 18 orang dan jumlah penduduk 16.012 jiwa yang dipimpin oleh Bapak Ence Izhar, SE mulai Mei 2015 sampai sekarang.

Visi Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah “Terwujudnya pelayanan prima dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan”

Sementara misi Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda adalah:

- a. Memberikan pelayanan yang CERMAT (Cepat, Ramah, Mudah, dan Transparan)
- b. Melaksanakan sosialisasi program – program pemerintah
- c. Melaksanakan kegiatan pembangunan dengan meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat
- d. Meningkatkan peranan wanita dalam pembangunan
- e. Menggerakkan sentra usaha kecil yang bersumber dari potensi yang ada
- f. Meningkatkan sumber daya manusia melalui pendidikan wajib belajar 12 tahun dan pelatihan
- g. Melaksanakan perbaikan lingkungan yang bersih dan sehat
- h. Meningkatkan keamanan dan ketertiban

Penyajian Data

Dari hasil penelitian diperoleh data berdasarkan jawaban responden dapat dilihat dari masing-masing indikator variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penyajian data indikator bukti langsung/ berwujud menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu (71,71%) menjawab setuju. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu telah mencapai tingkat yang kuat. Hal ini sejalan dengan pendapat Moenir (2006) yang menjelaskan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah faktor sarana pelayanan.

Namun ada beberapa responden yang masih menjawab cukup setuju (10,10%), karena ruang pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu masih belum memadai, yaitu masih terbatasnya kursi di dalam ruang tunggu, pendingin ruangan yang tidak berfungsi dengan baik, serta lahan parkir yang belum tersedia sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator keandalan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu (72,72%) menjawab setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan pada indikator keandalan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa keandalan petugas pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu telah mampu melaksanakan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator ketanggapan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu (64,64%) menjawab setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan pada indikator ketanggapan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa ketanggapan petugas pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu telah mampu membantu masyarakat dan melayani dengan cepat. Hal ini sejalan dengan harapan masyarakat yang dikemukakan oleh Moenir (2006:4-44) yaitu adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Namun ada beberapa responden (20,20%) yang menjawab cukup setuju dan (1,01%) yang menjawab kurang setuju, disebabkan adanya petugas yang masih kurang jelas dalam memberikan informasi terhadap keluhan masyarakat dan kurang tanggap dalam menangani serta memberi solusi terhadap beberapa keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator jaminan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu menjawab

(68,68%) setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan pada indikator jaminan. Dari jawaban responden tersebut memberikan penjelasan bahwa indikator jaminan di dalam kualitas pelayanan yang diterapkan di Kelurahan Karang Asam Ulu telah mencapai tingkat jaminan yang kuat. Hal ini sejalan dengan salah satu enam kriteria yang dikemukakan oleh Gonroos (Tjiptono, 2007:261) yaitu *Reliability and trustworthiness*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, karyawan dan sistemnya. Akan tetapi masih ada responden (22,22%) yang menjawab cukup setuju, karena petugas pelayanan masih kurang mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator empati menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu (72,72%) menjawab setuju dan baik terhadap pertanyaan-pertanyaan pada indikator empati. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa empati dalam indikator kualitas pelayanan yang diterapkan di Kelurahan Karang Asam Ulu telah mencapai tingkat jaminan yang kuat. Hal ini sejalan dengan salah satu enam kriteria yang dikemukakan oleh Gonroos (Tjiptono, 2007:261) *Attitude and behavioral*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

Dari hasil jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penyajian data indikator persyaratan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu (81,81%) menjawab baik terhadap pertanyaan pada indikator persyaratan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dalam hal persyaratan pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu. Hal ini sejalan dalam sendi – sendi pelayanan yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria – kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator prosedur menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu menjawab (82,82%) baik terhadap pertanyaan pada indikator prosedur pelayanan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat atau tinggi dalam hal prosedur pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu. Hal ini sejalan dengan salah satu unsur yang dikemukakan oleh Gonroos (Tjiptono, 2007:261) yaitu (1) *Accessibility and Flexibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator waktu pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu (70,70%) menjawab baik terhadap pertanyaan pada indikator waktu pelayanan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dan baik dalam hal waktu pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu. Hal ini sejalan dengan pendapat Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Reability* (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu. Namun beberapa responden (16,16%) yang menjawab cukup baik, karena kurangnya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan sehingga kadang membuat masyarakat kecewa.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator kompetensi pelaksana menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu menjawab (77,77%) baik terhadap pertanyaan pada indikator kompetensi pelaksana. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dalam hal kompetensi pelaksana di Kelurahan Karang Asam Ulu. Hal ini sejalan dengan pendapat Gonroos (Tjiptono, 2007:261) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa salah satunya (1) *Profesionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Namun sebanyak (11,11%) responden menjawab cukup setuju, karena kurang mampunya pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal hal ini dikarenakan pegawai tidak dapat langsung menyelesaikan permasalahan tanpa bantuan sesama pegawai atau atasan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama dan masih ada pegawai yang lambat dalam pengerjaan yang menggunakan teknologi komputer, masyarakat menilai pegawai tersebut masih belum telaten dengan teknologi tersebut.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator perilaku pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu (66,66%) menjawab baik terhadap pertanyaan pada indikator perilaku pelaksana. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dan baik dalam hal perilaku pelaksana di Kelurahan Karang Asam Ulu. Hal ini sejalan dengan Gaspersz (1997: 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung

Analisis Data

Analisis data yang akan dilakukan dalam penulisan ini yaitu melihat hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat, serta analisis keeratan kedua variabel tersebut.

Dalam pemecahan masalah ini, langkah – langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan hipotesis:

Dalam bentuk kalimat

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

H_1 : Terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda..

Dalam bentuk statistik

$H_0 : r = 0$

$H_1 : r \neq 0$

Pada taraf signifikansi (α) = 0,05

Menggunakan uji statistik Rank Spearman (r_s).

2. Membuat tabel penolong untuk menghitung koefisien korelasi Rank Spearman.
3. Memasukkan nilai-nilai yang terdapat dalam tabel tersebut setuju dengan nilai pada masing-masing variabel X dan variabel Y.
4. Memasukkan rangking ke dalam tabel setuju dengan data nilai masing-masing.
5. Menentukan harga d_i pada setiap subjek, dengan cara mengurangkan ranking variabel X dengan ranking variabel Y.
6. Jumlahkan semua selisih rangking (d_i) tersebut, jika $\sum d_i = 0$ berarti perhitungan betul dan lanjutkan.
7. Masing-masing harga d_i dikuadratkan untuk memperoleh d_i^2 pada masing-masing subjek.
8. Kemudian menentukan $\sum d_i^2$ dengan cara menjumlahkan nilai-nilai pada d_i^2 .
9. Selanjutnya adalah mengoreksi jumlah kuadrat dan mencari nilai $\sum X^2$ dan $\sum Y^2$, setelah itu masing-masing harga tersebut dimasukkan dalam rumus Rank Spearman (r_s).
10. Setelah diketahui jumlah ranking yang berangka sama pada masing-masing variabel maka digunakan faktor korelasi (T) dimana korelasi tersebut digunakan untuk mendapatkan $\sum X^2$ dan $\sum Y^2$ yang berangka kembar atau sama.
11. Dari perhitungan korelasi tersebut, maka tahap akhir adalah melakukan pengujian hipotesis dengan membandingkan korelasi empiris (korelasi yang diperoleh dari hasil perhitungan) dengan nilai signifikansi. Apabila (r_s hitung) (r_s tabel) untuk $N = 99$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y dan begitu pula sebaliknya jika (r_s hitung) (r_s tabel) untuk $N = 99$ maka H_0 diterima H_1 ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh r_s hitung sebesar 0,645. Sedangkan r_s tabel untuk jumlah responden 99 adalah sebesar 0,198 dengan tingkat signifikansi 0,05 berdasarkan tes dua sisi. Sehingga terlihat nilai r_s hitung lebih

besar dari r_s tabel yakni $0,645 > 0,198$ maka H_1 diterima H_0 ditolak. Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

Hasil perhitungan menunjukkan telah terjadi hubungan dengan kekuatan hubungan yang kuat, hal ini dibuktikan dengan $r_s = 0,645$ dimana pedoman untuk memberikan interpretasi yang dikemukakan oleh Riduwan berada pada interval $0,60-0,799$ yang termasuk dalam kategori kuat. Adapun Nilai kritis untuk tingkat signifikansi $0,05$ dan $df = N-2 = 97$ adalah $0,200$. Karena nilai t hasil pengamatan lebih besar dari $0,200$. Maka dapat disimpulkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat adalah hubungan yang signifikan. Dengan $t_{hitung} = 12,88 > t_{tabel} = 0,200$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, dimana dibuktikan dengan uji korelasi Rank Spearman (r_s) sebesar r_s hitung ($0,645$) $>$ ($0,198$) r_s tabel artinya hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, dengan tes dua sisi artinya terdapat hubungan yang signifikan.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan telah terpenuhinya 6 indikator, 3 indikator kualitas pelayanan (Keandalan, Jaminan dan Empaty) dan 3 indikator kepuasan masyarakat (Persyaratan, Prosedur dan Perilaku pelaksana).
3. Dari 5 indikator kualitas pelayanan sejumlah 2 indikator (Bukti Langsung/berwujud dan Ketanggapan) yang belum terlaksana dengan baik yaitu :
 - a. Ruang pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu yang tidak terlalu luas, ruang tunggu yang masih minim dengan beberapa kursi saja serta tempat parkir kendaraan yang belum memadai.
 - b. Adanya petugas yang kurang jelas dalam memberikan informasi terhadap keluhan masyarakat dan kurang tanggap dalam menangani serta memberi solusi terhadap beberapa keluhan masyarakat.
4. Dari 6 indikator kepuasan masyarakat sejumlah 3 indikator (Waktu pelayanan, Biaya/tarif dan Kompetensi pelaksana) yang belum terlaksana dengan baik sehingga belum bisa memuaskan masyarakat yaitu :
 - a. Kurangnya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan sehingga kadang membuat masyarakat kecewa.

- b. Kurangnya keterbukaan rincian biaya pelayanan oleh kelurahan, sebagai contoh tidak ada keterangan biaya pelayanan di sekitar ruang pelayanan kelurahan.
- c. Kurang mampunya pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal hal ini dikarenakan pegawai tidak dapat langsung menyelesaikan permasalahan tanpa bantuan sesama pegawai atau atasan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama dan masih ada pegawai yang lambat dalam pengerjaan yang menggunakan teknologi komputer, masyarakat menilai pegawai tersebut masih belum telaten dengan teknologi tersebut.

Saran

1. Harus adanya peningkatan fasilitas pelayanan agar masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu, seperti peningkatan fasilitas pelayanan yaitu memperluas ruang pelayanan, melengkapi atribut pelayanan dan menyediakan lahan parkir untuk menambah kenyamanan masyarakat.
2. Dibutuhkan pembinaan yang berkelanjutan bagi pegawai kelurahan dalam bentuk pendidikan serta pelatihan guna terciptanya pegawai yang disiplin, profesional dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
3. Diharapkan Lurah lebih sering melakukan pengawasan terhadap kinerja bawahannya di kantor, bahkan sesekali melakukan inspeksi mendadak serta melakukan evaluasi secara *contunue* perperiode terhadap kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan bawahannya sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
4. Membentuk tim penilaian secara internal atau *rating team* terhadap kinerja pegawai di kantor dan memberikan penghargaan bagi mereka yang memiliki nilai tertinggi. Hal ini dimaksudkan agar suasana kompetisi menjadi hidup dan tentunya akan merangsang persaingan secara positif.
5. Bagi masyarakat Kelurahan Karang Asam Ulu selaku penerima pelayanan dari aparatur kelurahan diharapkan ikut bertasipasi dan mendampingi dalam proses pelayanan yang berlaku sehingga masalah yang timbul mampu diminimalisir dan diatasi bersama.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Rineka Cipt. Jakarta.
- Fernandez, Joe dkk., 2002, *Otonomi Daerah di Indonesia Masa Reformasi: Antara Ilusi dan Fakta*, IPCOS-Ford Foundation, Jakarta
- Irawan, Handy. (2003). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan., PT. Elex Media Computindo, Jakarta

- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Management: untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology*, Jilid I – II, PT Aneka Cipta, Jakarta
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Andi, Yogyakarta.
- Nurlaely, Lili. 2007. *Pelayanan Kepada Pelanggan*. Inti Prima. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Parasuraman, A. dkk.1988.Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Pubkik*. Jakarta : Pustaka Arif.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Riduwan, 2006. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- Sianipar, J.P.G. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. LAN-RI. Jakarta.
- Siegel, Sidney. 1992. *Stetistik Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- _____, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksar
- Suci Utami Wikaningtyas, 2001, “Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”, *Kajian Bisnis*.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2012. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Alfabeta, Bandung.
- _____, 2012. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Tjiptono, Fandy, 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset.
- _____, Fandy, 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta.
- _____, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Warella, Y, 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara. Universitas Diponegoro.
- Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia. Surabaya

Dokumen – dokumen

- Undang – Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63 / KEP/ M.PAN/7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/ 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 14 tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber internet

- <http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/standard-pelayanan-publik.html> (*diakses pada tanggal 9 Januari 2015*)
- <http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html> (*diakses pada tanggal 7 Februari 2015*)