

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN KAUR

¹Nopra Disti, ²Ratnawili

¹²Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu

ratnawili150972@gmail.com

ABSTRACT

This study aim to determine the effect of service quality and employee morale on community satisfaction in Kaur Distric (case study on the of the Padang Guci Downstream District Office). This study uses a sample of 99 responden who use accidental sampling technique. Data collection technique using questionnaires. Data analysis technique used are multiple linear regression. This research uses validity test, reality test, classic assumption test, reality test, classic assumption test followed by hypothesis testing.

Based on result of multiple regression analysis' service quality X_1 and employee morale X_2 have a significant effect on community satisfaction Y this is evidenced by the regression equation $Y = 5,124 + 0,981 X_1 + 1,860 X_2$ and the coefficient of determination $R^2 = 0,797$ which means service quality X_1 and employee morale X_2 contribute to influence as much of 79,2 % on community satisfaction Y and 20,8 % are influenced by other factor not explained in the research. From the research partial hypothesis testing (t test) it can be seen that the variable service quality X_1 . employee morale X_2 has a value of t count 5,910 and $0,000 < 0,05$ this it can be concluded that the service quality X_1 and employee morale X_2 have a significant effect on public satisfaction Y . From the result simultaneously (test t) can be know F count of $0,000 < 0,05$. This H_a accepted H_o rejected. This means that together the quality of service and employee morale influence community satisfaction in the service of the Padang Guci sub-District Downstream of Kaur District

Keyword : Service Quality, Employee Morale, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan kinerja pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah sangat ditentukan oleh keberhasilan kinerja pelayanan. Masyarakat akan menilai baik buruknya Otonomi Daerah berdasarkan baik buruknya kinerja pelayanan publik. Untuk melaksanakan pelayanan yang prima kepada masyarakat, Adapun prinsip dari pelayanan prima sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan MENPAN Nomor 81

Tahun 1993, antara lain: sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan tepat waktu.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dipusat atau didaerah dan dilingkungan (Badan Usaha Negara/Daerah) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan prima atau *service excellence* adalah pelayanan terbaik melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan pada waktu yang lalu (Adnyana,2005).

Menurut Tjiptono (1995:48) menjelaskan “Kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar”. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh. Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. Jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah.

Kantor kecamatan Padang Guci Hilir merupakan unit pelaksana pemerintah yang berfungsi melayani masyarakat (*public service*) sehingga pegawai dilingkungan kantor kecamatan diharapkan memiliki kinerja yang baik agar investor/masyarakat yang melakukan pengurusan perijinan dapat merasa mendapatkan layanan yang baik. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 menyatakan hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Untuk menilai kinerja sektor publik menurut Mahmudi (2005: 29) dalam kaitannya dengan kualitas layanan dipengaruhi oleh:

1. Kecepatan pelayanan,
2. Kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas
3. Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani pelanggan
4. Staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan, dan
5. Keamanan dan kenyamanan.

Untuk menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif. Disamping faktor diatas, kinerja sektor publik juga dipengaruhi indikator lainnya yaitu kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standard*) serta cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*).

Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat yang diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik. Sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) harus memiliki semangat kerja yang tinggi dan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting

dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum Pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pegawai harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kantor kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur.

Hasil pra survey menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi pegawai kantor kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

1. Kurang tersedianya formulir/ blanko KTP, KK, sehingga menghambat pelayanan kepadamasyarakat.
2. Minimnya dana operasional, sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa masalah tersebut, tentunya akan membuatberkurangnya semangat kerja pegawai kantor kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur dan pelayanan yang diberikan, sehingga akan menimbulkan rasa ketidakpuasan dikalangan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan pengamatan sementara dilapangan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan bahwa kepuasan masyarakat yang rendah cenderung disebabkan oleh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai yang rendah, sehingga masyarakat kurang puas dengan pelayanan dikantor kecamatan padang guci hilir kabupaten kaur.

Untuk mengkaji keeratanpengaruh antara kualitas pelayanan dan semangat kerja Pegawai kantor kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur terhadap kepuasan masyarakat, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur”**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang bertujuan mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Kaur. Populasi dalam penelitian ini seluruh masyarakat yang bertempat tinggal pada Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir.. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pada kantor Kecamatan Padang Guci Hilir i berjumlah 99 orang responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik dan observasi analisis data digunakan adalah regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

Hasil Penelitian

Hasil ringkasan pengolahan data yang diperoleh dalam uraian tabel berikut :

Tabel 1
Hasil uji analisis linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.124	2.484		2.063	.042
x1	.981	.166	.365	5.910	.000
x2	1.860	.189	.607	9.836	.000

a. Dependent Variable: y

Dari tabel diatas diperoleh persamaan rgeresi linier berganda $Y = 5,124 + 0,981 X_1 + 1,860 X_2$. Hasil persamaan tersebut menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) Dan Semangat Kerja Pegawai (X_2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), karena apabila kualitas pelayanan bertambah satu- satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,981 dan apabila semangat kerja dtambah satu-satuan maka akan meningkatkan kepuasan mayarakat sebesar 1,860

Tabel 2
Hasil uji koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.892 ^a	.797	.792	3.00732	1.673

Sumber data : Output SPSS 16

Dari tabel diatas Koefisien determinasi sebesar $R_2 = 0,797$ yang berarti Kualitas Pelayanan (X_1), dan Semangat Kerja Pegawai (X_2) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 79,2% terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dan 20,8 dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) dapat diketahui bahwa variabel Kualitas) Dan Semangat Kerja Pegawai (X_2) mempunyai nilai tsig $0.000 < \alpha = 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Semangat Kerja Pegawai (X_2),berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil uji hipotesis secara simultan (uji F) ddiketahui Fsig sebesar $0,000 < 0,050$. Dengan demikian H_a diterima H_0 ditolak. Ini berarti secara bersama-sama Kualitas Pelayanan (X_1) dan Semangat Kerja Pegawai (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada pelayanan Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data mentah dari jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh responden dengan jumlah 99 orang, maka peneliti dalam membahas hasil penelitian ini sudah sesuai dengan permasalahan, pembahasan ini merupakan jawaban dari permasalahan yang penulis ajukan sehingga dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan, semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

1. Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian dari masyarakat terhadap keseluruhan kinerja dari petugas Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir. Kualitas pelayanan sebagai penilaian subyektif masyarakat sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh penilaian tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan petugas kantor kecamatan padang guci hilir kabupaten kaur memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,981, yang berarti kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,981 jika kualitas pelayanan ditingkatkan masyarakat cenderung merasa puas jika dilayani secara baik oleh petugas kantor kecamatan padang guci hilir yang menyangkut masalah pelayanan umum.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan masyarakat diterima. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan. maka H_1 dalam penelitian ini dapat diterima dan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati, Asmawi, M (2017) Onsardi (2018) dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Pengaruh semangat kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Semangat kerja merupakan sikap mental individu atau kelompok yang terdapat dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan didalam melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan dan mendorong untuk bekerja secara lebih baik dan produktif. Semangat kerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. dilihat dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa semangat kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,860, jika semangat kerja ditingkatkan. Maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semangat kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. maka H_2 dalam penelitian ini dapat diterima dan didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harry Murti Veronika, Agustini Srimulyani dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kantor kecamatan padang guci hilir tidak dapat lepas dari masalah kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai. Kedua variabel tersebut memiliki arti penting bagi kantor kecamatan padang guci hilir kabupaten kaur dalam memuaskan masyarakat. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Variabel Semangat Kerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur, hal ini berarti jika semangat kerja ditingkatkan maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Variabel Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti bahwa jika Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai ditingkatkan maka akan meningkat pula Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmawi, M. (2017). The Effect Of Compensation, Empowerment, And Job Satisfaction On Employee Loyalty. *International Journal of Scientific Research and Management*, 5(12), 7590-7599.
- Ahmad Tohardi 2002. *Pemahaman praktis manajemen sumber daya manusia*, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju. Bandung.
- Arief, 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Malang. Bayu media Publishing.
- Arikunto Suharsimi, 1998. *Metode Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Rineka Cipta, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: dasar, pengertian, dan masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi askara.
- KEP.MENPAM Nomor 63 Tahun 2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- KEP.MENPAM Nomor 81 Tahun 1993. *Tentang Pelayanan Umum*.
- Keputusan Menteri PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. *Tentang pedoman umum penyusunan indek kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah*.
- Lupiyoadi, Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mahmudi, 2015. *Manajemen kinerja sektor publik*. Edisi kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moekijat, 1989. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*, Pionir, Bandung
- , 1993, *Evaluasi Pelatihan (Dalam Rangka Peningkatan Produktifitas Perusahaan)*, Mandar Madju, Bandung
- Nitisemito, Alex S., 1991. *Manajemen Personalialia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

- Onsardi, O. (2018). Loyalitas Karyawan pada Universitas Swasta di Kota Bengkulu. *COSTING: Journal of Economic, Bussines and Accounting*, 2(1), 1-13.
- Parasuman, Zeithami dan Berry, 1988. *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, Journal of Marketing vol 52
- Prof. J. Supranto, M.A., APU 2011. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar(cetakan keempat)*. Jakarta:PT. Rineka cipta.
- Sinambela, 2006. *Lijan politik, reformasi pelayanan publik ,teori kebijakan,dan implementasi*, jakarta : Pt Bumi askara,
- Sudjana, 2001. *Metoda Statistika*, Tarsito, Bandung
- Sugiyono, 2007, *Metodologi penelitian bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta
- , 2013. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 2006. *Prosedur penelitian (satu pendekatan praktik)*: Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasia, 2000. *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- , 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta
- Uu No.22 Tahun 1999. *Tentang Pemerintah Daerah*.
- Zainun Buchari, 1981. *Manajemen Personalialia*, Penerbit Balai Aksara, Jakarta.
- , 1984. *Manajemen Personalialia*, Penerbit Balai Aksara, Jakarta.