

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYRAKAT DI KANTOR CAMAT KECAMATAN
ALANG–ALANG LEBAR KOTA PALEMBANG**

JURNAL SKRIPSI

**Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana social (S.Sos)**



DISUSUN OLEH :

NAMA : VIKRI BASRI TAMBUNAN

NIM : 19.11.070

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

SATYA NEGARA PALEMBANG

TAHUN 2023

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Alang – Alang Lebar Kota Palembang

Oleh
Vikri Basri Tambunan
Nim 1911070

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Alang – Alang lebar Kota Palembang. Metode yang digunakan yaitu metode asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang yang diambil menggunakan teknik slovin. Masing-masing responden diberikan kuesioner berisi pernyataan dari variabel yang diteliti. Metode analisis data yang digunakan adalah Regresi linier sederhana dan uji t parsial. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Alang-alang lebar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi sederhana yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 26 nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari $<$ probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Alang-alang lebar Kota Palembang. Dari hasil uji t maka t hitung $>$ t tabel yaitu $3.822 > 1.661$ sedangkan signifikansi sig 0.000 lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Alang-alang lebar Kota Palembang. Nilai kualitas pelayanan besarnya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 32,7,% mempengaruhi variabel independen dengan variabel dependen dalam hal untuk kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, dan Kecamatan.

I. PENDAHULUAN

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata di lihat dari kinerja pemerintah selama ini. Karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti cara kerja pelayanan yang berbelitbelit, tidak adanya transparansi dan akuntabilitas, terbatasnya fasilitas, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan. Secara teoritis pemerintah daerah dapat meningkatkan pelayanan publik, ini karena semua kreativitas telah diberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka mensejahterakan masyarakat, ternyata dalam perjalanan roda pemerintahan banyak mengalami kendala seperti misalnya anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah dalam rangka pelayanan publik sangat terbatas, mindset dari birokrat cenderung menempatkan dirinya sebagai agent kekuasaan dari pada agent pelayanan. Kondisi-kondisi tersebut yang membuat masa depan kehidupan masyarakat menjadi suram, hal ini karena masyarakat sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah .

Kondisi tersebut, menyebabkan sering kali para aparat birokrasi tidak mampu menemukan problem-problem khusus dalam masyarakat karena kapasitas yang terbatas, dan seringnya terjebak ke dalam masalah atau fenomena sosial yang tampak di permukaan kemudian di pandang sebagai masalah yang sebenarnya, sehingga kesalahan dalam mengidentifikasi masalah ini akan berakibat juga salahnya keputusan yang diambil (William N. Dunn, 2003 : 209). Karena keterbatasan - keterbatasan yang dimiliki oleh para pelaku dalam organisasi birokrasi tersebut mengakibatkan kecenderungan dalam keputusannya ke arah penyeragaman dan mengabaikan pluralitas, sehingga menyebabkan banyak kebijakan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah kurang dapat memenuhi

aspirasi masyarakat banyak. Mengenai hal tersebut maka pemerintah daerah perlu merubah kinerjanya yakni pertama, harus membuka lebih banyak partisipasi, yang sekaligus terkandung didalamnya peningkatan dalam hal transparansi dan akuntabilitas pelayanan, kedua, adanya ketersambungan, karena semakin masyarakat dapat membandingkan dan memberikan penilaian atas kinerja pemerintah daerah, maka semakin terhubung dan terorganisir dalam jaringan, sehingga masyarakat lebih percaya diri dalam merumuskan tuntutan dan dalam mendorong reformasi pelayanan publik. Ketiga, harus adanya akses informasi dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 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”.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Camat Kecamatan Alang-alang Lebar Kota Palembang. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Pindah Tempat Tinggal, dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa (Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni, 2015).

Berdasarkan pengamatan sementara yang telah dilakukan penulis pada Kantor Camat Alang-Alang Lebar, ditemukan adanya indikasi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Alang-alang Lebar masih belum memenuhi harapan dari masyarakat sehingga membuat banyaknya masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Alang-alang Lebar, adanya perbedaan atau perlakuan pegawai kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Selain itu fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dianggap masih belum memadai,

seperti ruang tunggu yang kurang nyaman sehingga membuat masyarakat sering kali merasa ditelantarkan, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Alang – Alang lebar Kota Palembang?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk menguji besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Alang – Alang lebar Kota Palembang.

II. METODE PENELITIAN

Dalam proses penelitian, langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan terlebih dahulu metode apa yang akan digunakan dalam penelitian, karena metode penelitian mengarahkan peneliti dalam menentukan langkah-lagkah dalam melakukan penelitian.

Sugiyono (2016:2) menyatakan bahwa pada dasarnya pengertian metode penelitian adalah “ mendapatkan data secara ilmiah dengan tujuan dan juga kegunaan tertentu”.

Dari pengertian diatas, untuk melakukan penelitian diharuskan menggunakan data empiris untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini, penulis akan mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dari data tersebut penulis bisa menjawab masalah penelitian. Metode dalam penelitian kali ini yaitu metode asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2012:11) “pengertian asosiatif adalah Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih”

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:38) menyatakan bahwa variabel penelitian pada dasarnya merupakan “segala sesuatu yang berbentuk apa saja ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*), yaitu:

1. *Variable Independent* (Variabel Bebas) Menurut Sugiyono (2016:39) “variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen atau variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan.
2. *Variable Dependent* (Variabel Terikat) Menurut Sugiyono (2016:59) “variabel dependen adalah Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah kepuasan masyarakat.

Difinisi Operasional

Operasional variabel digunakan untuk menentukan indikator apa saja yang akan digunakan dalam penelitian berdasarkan variabel penelitian dengan tujuan mendapatkan skala ukuran dari masing-masing variabel, sehingga dalam uji hipotesis bisa menggunakan alat bantu yang benar.

Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitiannya ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala	No. Kuesioner
1.	Kualitas Pelayanan (X) KEPMANPAN no 63 tahun 2003	1. Prosedur Pelayanan	Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.	Likert	1
		2. Waktu Pelayanan	Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan	Likert	2
		3. Biaya pelayanan	Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan	Likert	3
		4. Produk Layanan	Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	Likert	4
		5. Sarana dan Prasarana	Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.	Likert	5
		6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.	Likert	6

2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	1. Transparansi	Pelayanan bersifat terbuka dan dapat diakses	Likert	7
	Sinambela (2006:6)	2. Akuntabilitas	Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan	Likert	8
		3. Kondisional	Pelayanan sesuai kondisi dan kemampuan	Likert	9
		4. Partisipatif	Pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat	Likert	10
		5. Kesamaan Hak	Aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan	Likert	11

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis penelitian ini masih bersifat sementara dan masih memerlukan sebuah pembuktian agar mendapatkan jawaban yang pasti. Dengan demikian pembahasan yang akan dilakukan yaitu mengolah data yang diperoleh untuk membuktikan hipotesis sementara yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil dari pengolahan data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengetahui pengaruh dari variable independen terhadap variable dependennya.

Karakteristik responden yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 96 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara observasi kuesioner dan dokumentasi.

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kuesioner yang menjadi bahan untuk memperoleh data penelitian. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau

memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Hasil yang didapat dari pengukuran merupakan hal yang mencerminkan secara tepat keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur. Uji validitas dalam penelitian ini diujikan pada 96 orang responden. Dari hasil uji validitas kuesioner tersebut maka diperoleh hasil dengan melihat tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.342	0,1689	Valid
2	0.249	0,1689	Valid
3	0.716	0,1689	Valid
4	0.479	0,1689	Valid
5	0.503	0,1689	Valid
6	0.399	0,1689	Valid
7	0.469	0,1689	Valid
8	0.319	0,1689	Valid
9	0.492	0,1689	Valid
10	0.271	0,1689	Valid
11	0.676	0,1689	Valid

Sumber: Hasil Output Data SPSS 26

Menurut Notoatmodjo (2012), uji validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Uji validitas pada

penelitian ini dengan menghitung korelasi antar butir-butir pernyataan secara keseluruhan dengan menggunakan korelasi product moment. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai signifikansi lebih besar dari r tabel dengan $df = N-2$. Dalam penelitian ini nilai $df = 96-2 = 94$. Selanjutnya melihat r tabel $df = 94$ pada signifikansi 5% (0,05) sehingga diketahui nilai r tabel = 0,1689. Pada tabel diatas, semua variabel memiliki nilai r Hitung > r tabel (0,1689). Dengan demikian semua item pertanyaan pada kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Realibilitas berasal dari kata reliability yang artinya sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, keterajegan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Azwar, 2011).

Menentukan realibilitas analisis yang digunakan adalah *cronbach alpha*. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *cronbach alpha* yang diperoleh sama dengan atau lebih besar daripada 0,60 (Arikunto,2010). Untuk hasil realibel nya dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Nilai	Keterangan
11	0,624	> 0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Output Data SPSS 26

Hasil interpretasi data yang didapatkan pada tabel diatas, terlihat bahwa nilai cronbach alpha adalah 0,624 lebih besar dari 0,60 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 11 item maka dapat dikatakan kuesioner yang digunakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis statistic untuk uji hipotesis dalam penelitian ini, maka data penelitian tersebut harus di uji kenormalan distribusinya. Ada uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan uji normalitas data kolmogrov smirnov dengan aplikasi spss 26, untuk lebih jelasnya hasil output dari penggunaan aplikasi spss 26 dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini.

Tabel 12

Uji Normalitas Data Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09406350
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.051
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Output SPSS 26

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogrov smirnov pada penelitian ini adalah apabilanilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka data penelitian berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

Dari hasil output aplikasi SPSS 26 diatas maka di dapat hasil nilai signifikasi Asiymp. Sig (2-tailed) sebesar 0, 200 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dasar

pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogrov smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji t

Uji t dalam penelitian ini digunakan sebagai suatu cara untuk menentukan dugaan hipotesis. Dalam penelitian ini digunakan Uji t Parsial dengan menggunakan aplikasi SPSS 26. Uji t parsial digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variable bebas terhadap variable terikat yang dianggap konstan. Adapun hasil output SPSS 26 dari Uji t Parsial dapat dilihat pada tabel 13 dibawah ini.

Tabel 13

Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	11.007	1.994		5.521
	KUALITAS PELAYANAN	.327	.086	.367	3.822

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Hasil Output Data SPSS 26

Berdasarkan tabel koefisien diatas dapat dilihat bahwa t hitung untuk variable kualitas pelayanan public (X) 3.822 apabila dibandingkan dengan t tabel maka t hitung > t tabel yaitu $3.822 > 1.661$ sedangkan signifikansi sig 0.000 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variable Kualitas Pelayan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Regresi Linier Sederhana

Analisi regresi linier sederhana merupakan salah satu metode regresi yang dapat dipakai sebagai alat inferensi statistic untuk menentukan pengaruh sebuah variable (*independent*) terhadap variable terikat (*dependent*). Pada penelitian ini digunakan aplikasi SPSS 26 untuk mengetahui hasil uji regresi linier sederhana adapun hasil ujinya dapat dilihat pada tabel 9.

TABEL 9
Hasil Uji Regresi linier sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	11.007	1.994		.000
	KUALITAS PELAYANAN	.327	.086	.367	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data Hasil Output SPSS 26

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai constanta (a) sebesar 11.007 sedang nilai kualitas pelayanan (b/Koefisien Regresi) adalah sebesar 0.327 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11.007 + 0.327$$

Persamaan Tersebut dapat diterjemahkan

1. Nilai a sebesar 11.007 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kepuasan masyarakat maka nilai kinerja pegawai adalah sebesar 11.007.
2. Koefisien X sebesar 0.327 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai kepuasan masyarakat maka nilai kualitas pelayanan bertambah 0.327 atau 32,7% yang berarti variable memiliki pengaruh.

Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel endogen secara simultan mampu menjelaskan variabel eksogen. Semakin tinggi nilai R² berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Uji koefisien determinasi (R²) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai R^2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas (Ghozali, 2016)

uji koefisien determinan dalam penelitian digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan pengaruh variable independent terhadap perubahan variable dependen. Nilai R_{SQUARE} atau koefisien determinan (R^2) dapat dilihat pada hasil olah data statistik dengan menggunakan SPSS 26 pada tabel 14 dibawah ini.

Tabel 14
Uji koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.367 ^a	.135	.125	2.105
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PUBLIK				

Sumber : Hasil Output Data SPSS 26

Berdasarkan hasil output diatas dengan menggunakan aplikasi SPSS 26 maka didapat hasil bahwa nilai adjusted R-square sebesar 0,135 (13,5%). Hal tersebut memiliki arti bahwa besarnya kombinasi variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen sebesar 13,5%, sedangkan sisanya sebesar 86,5,% ($1 - 0,135$) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian.

Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan apakah sudah mampu atau sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk. Dengan demikian

baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan bila ditinjau dari sisi masyarakat yaitu mengenai apa yang telah di rasakan atas pelayanan yang telah di berikan di bandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Jika pelayan jasa lebih rendah dari harapan masyarakat berarti masyarakat tidak merasa puas. Jika pelayanan yang diberikan sama dengan yang di harapkan masyarakat akan merasa lebih senang.

Berdasarkan hasil uji instrument kepada 96 responden dengan tehnik uji coba instrument validitas dan reliabilitas yang diujikan pada bulain mei di Kantor Kecamatan Alang-alang Lebar Kota Palembang menunjukkan hasil yang valid dimana untuk skor validitas nilai r Hitung $>$ r tabel (0,1689). Selanjutnya untuk uji reliabilitas data menunjukkan hasil yang reliable dengan skor cronbach alpha adalah 0,624 lebih besar dari 0,60 dengan jumlah pernyataan sebanyak 11 item maka dapat dikatakan kuesioner yang digunakan reliable.

Untuk hasil Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel X dan Variabel Y pada variable (X) kualitas pelayanan menunjukkan hasil kuesioner kategori tinggi atau baik dengan skor 371 ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Kantor kecamatan Alang alang Lebar termasuk pada kategori pelayanan yang baik. Selanjutnya untuk pengujian hasil kuesioner varibel (Y) Kepuasan masyarakat memberikan hasil skor sebesar 352 Yang bearti bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menunjukan hasil yang baik atau puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Alang-alang Lebar Kota Palembang.

Untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis Uji Normalitas data, Uji regresi linier sederhana, Uji t dan uji koefisiensi determinan. Berdasarkan analisis frekuensi dari 6 pernyataan kualitas pelayanan dan 5 pernyataan kepuasan masyarakat.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji normalitas data memberikan hasil nilai signifikasi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05.

Maka sesuai dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogrov smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Pada Uji t yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan Nilai t table yang diperoleh berdasarkan rumus rumus perhitung derajat bebas $df = 94$ nilai yang diperoleh adalah sebesar 1,661. Dari kedua hasil t hitung dan t table dapat disimpulkan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu $3.822 > 1.661$ sedangkan signifikansi sig 0.000 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variable Kualitas Pelayan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pada tehnik uji regresi linier sederhana diketahui nilai signifikasi (sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari $< \text{probabilitas } 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang bearti bahwa “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). nilai kualitas pelayanan (b/Koefisien Regresi) adalah sebesar 0.327 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11.007 + 0.327$$

Dari persamaan regresi diatas didapat adanya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Alang-alang Lebar Kota Palembang sebesar 32,7%. Artinya semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Kantor Kecamatan Alang-alang Lebar Kota Palembang harus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat sehingga dengan adanya pelayanan yang baik diberikan maka masyarakat akan puas. Sejalan dengan pendapan Kualitas Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2008:128) mengatakan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam pengujian statistik menggunakan uji koefisiensi determinan menunjukkan hasil bahwa besarnya kombinasi secara bersama-sama variabel independen dalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependen sebesar 13,5%, sedangkan sisanya sebesar 86,5,% (1 – 0,135) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fandy, Tjipto. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html> diakses tanggal 27 November 2014 pukul 22:18

Inu Kencanaa Syafii. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*, Bandung: Refika Aditama.

Istianto, Bambang, 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, edisi pertama, Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat, Jakarta.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi aksara: Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepimpinan Pelayanan Birokrasi*, Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi aksara

Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi aksara.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&d*. Bandung: Alfabeta. CV.