



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN MANDE
KOTA BIMA**

Ahmad Sandi¹, Jasman², Dewi R. Muchlisa³

Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan^{1,2,3}

Email: sandiaj74@gmail.com¹, jasmanhs@gmail.com², dratnamuchlisa@yahoo.co.id³

Info Artikel	Abstrak
Keywords: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Mande Kota Bima. Jenis penelitian ini penelitian kuantitatif dengan pendekatan empirik yang dilakukan selama 2 bulan. Data penelitian ini diperoleh melalui angket dengan dua indikator yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Teknis analisis data menggunakan analisis statistik dengan rumus korelasi <i>product moment</i> , teknik analisis koresional ini dimaksudkan untuk menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X), terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Hasil anaisis menunjukkan bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima, hal ini ditunjukan oleh hasil pengujian yang telah dilakukan yaitu nilai r_{xy} 0,44 sedangkan nilai r_{tabel} 0,334. Dengan demikian H_a (Hipotesis Alternatif) yang berbunyi Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima, yang ditunjukan oleh nilai r_{xy} 0,44 > nilai r_{tabel} 0,334, artinya semakin baik Kualitas Pelayanan maka Masyarakat akan semakin Puas dengan Pelayanan Publik di Kelurahan Mande Kota Bima, sebaliknya bila Kualitas Pelayanan rendah maka Kepuasan Masyarakat akan pelayanan Publik pada Kelurahan Mande menjadi kurang puas.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi operatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.

Orientasi kegiatannya adalah pengadaan dan pemeliharaan barang sesuai pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga suatu kewajiban apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pemerintah kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil setingkat dengan Desa, peranannya sangat penting dalam memberikan pelayanan dasar bagi masyarakat,

keberadaan Pemerintah Kelurahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Untuk mewujudkan Aparatur Sipil sebagai yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, penyelenggara negara memiliki peranan yang besar karena terwujudnya masyarakat yang kita cita-citakan tergantung pada sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin para penyelenggara negara serta seluruh masyarakat (Tjiptono dan Chandra, 2014).

Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi Masyarakat dituntut untuk mempunyai disiplin dan rasa tanggung jawab agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, serta ia harus mempunyai kesetiaan dan ketaatan penuh terhadap Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah, sehingga dengan demikian dapat memusatkan segala perhatian dan pikiran serta mengerahkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna.

Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat tentang lambatnya pengurusan yang tidak cepat ditangani oleh aparatur itu sendiri. Hal itulah penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan yang adil.

Target-target kualitas pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan masyarakat yang terus meningkat dari tahun ke tahun, menurut peningkatan dukungan pengadaan pelayanan cepat, tepat dan benar. Oleh karena itu peningkatan Pelayanan Kelurahan harus terus menerus dilakukan. Kondisi yang demikian kiranya juga membelenggu kelurahan mande sebagai kantor yang berkonotasi pelayanan masyarakat (public service). Target-target kualitas pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan masyarakat yang terus meningkat dari tahun ke tahun, menurut peningkatan dukungan pengadaan pelayanan cepat, tepat dan benar. Oleh karena itu peningkatan Pelayanan Pemerintahan Kelurahan harus terus menerus dilakukan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris Public yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata public dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut Sinambela (2016) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir (2015) adalah: "Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem,

prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” .

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor (Kepmen PAN) No 63 Tahun 2003, dalam Sinambela (2016:5) , transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan, kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi, keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang memperhitungkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan.

Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pelanggan (Parasuraman et.al, 2012). Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang diterima (Parasuraman et.al, 2012).

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan.

Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan

oleh Barata (2003) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Kepuasan masyarakat merupakan respon yang diberikan masyarakat terhadap kinerja organisasi publik yaitu Pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramahan serta kenyamanan pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil dan berdaya guna.

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pelanggan (Parasuraman et.al, 2012). Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang diterima (Parasuraman et.al, 2012).

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa "kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima" (Afrial, 2009). Kepuasan masyarakat ialah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk merespons kebutuhan pelanggan. Adanya kekurangan dari penyampaian jasa dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak puas sehingga menimbulkan reaksi, seperti komplain kepada pemberi pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode kuantitatif, dengan pendekatan empirik, dimana gejala yang akan diteliti telah ada secara wajar. Sifat dari penelitian adalah penelitian korelasional yang menjelaskan pengaruh kualitas Pelayanan (variable X) terhadap kepuasan masyarakat (variable Y), dengan demikian korelasional dan metode penelitian kuantitatif digunakan untuk mengetahui dan memperoleh data yang akurat tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Mande Kota Bima. Populasi yang digunakan yaitu seluruh

masyarakat Kelurahan Mande Kota Bima yang pernah mengurus keperluan di Kantor Kelurahan Mande mulai dari Bulan Januari sampai dengan Bulan Mei 2020, dengan karakteristik subjek yaitu usia 18 tahun ke atas karena sudah bisa melakukan evaluasi terhadap apa yang dilakukan sebanyak 2.418 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah sampel incidental, yaitu 35 orang yang bertemu dengan peneliti pada saat pengurusan keperluannya di kantor kelurahan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis statistik dengan rumus korelasi *product moment*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran angket diperoleh data yang berkenaan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima yang telah peneliti sebarakan sebelumnya. Namun sebelumnya perlu diketahui data subyek penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Data Responden yang Menjadi Subyek penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Amar Muslim	L	wiraswasta
2	Anas Arsyad	L	wiraswasta
3	Anas Sadarwan	L	PNS
4	Afwal Rizal	L	Petani
5	Andri Maulana	L	wiraswasta
6	Dea Fahira	P	PNS
7	Dedi Mashudi	L	Wiraswasta
8	Hasanudin	L	PNS
9	Honatun Fitrah	P	wiraswasta
10	Iga Rizki	P	IRT
11	Indra Gunawan	L	PNS
12	Irawati Nurdianti	P	wiraswasta
13	Khusnul Khatimah	P	IRT
14	Lukmansyah	L	PNS
15	Hasanudin	L	wiraswasta
16	Honatun Fitrah	P	PNS
17	Amnah	P	wiraswasta
18	Sri Suryani	P	wiraswasta
19	Siti Aminah	P	PNS
20	Faisal	L	Petani
21	Maharani	P	wiraswasta
22	M. Ardian	L	Petani
23	Dewi	P	wiraswasta
24	Rahma	P	PNS
25	Nuryuli Yani	P	wiraswasta
26	Irsyad	L	wiraswasta
27	Nurfaturahman	P	IRT
28	Sulaiman	P	PNS
29	Nurma	P	wiraswasta
30	Nuryani	P	IRT

31	Raihan Haris	L	wiraswasta
32	Muslimah	P	IRT
33	Raehan	P	wiraswasta
34	Nurhayati	P	IRT
35	Fitri Ramadhani	P	wiraswasta

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan table 1 diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjadi subyek penelitian memiliki pekerjaan yang berbeda-beda dan memiliki kepentingan yang berbeda pula dalam urusan administrasi yang diurus di Kantor Kelurahan Mande Kota Bima.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini terdiri dari data mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. Data mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden yang dilakukan oleh peneliti, sebanyak 25 pertanyaan butir, 15 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan dan 10 pertanyaan untuk variabel kepuasan masyarakat dengan menggunakan skala likert.

Berikut disajikan data skor angket mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2 Data Skor Angket Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Nama	Kualitas pelayanan (X)	Kepuasan Masyarakat (Y)
1	Amar Muslim	70	50
2	Anas Arsyad	75	50
3	Anas Sadarwan	67	48
4	Afwal Rizal	68	47
5	Andri Maulana	70	48
6	Dea Fahira	75	48
7	Dedi Mashudi	74	49
8	Hasanudin	75	50
9	Honatun Fitrah	73	48
10	Iga Rizki	73	48
11	Indra Gunawan	72	43
12	Irawati Nurdianti	68	42
13	Khusnul Khatimah	70	43
14	Lukmansyah	74	43
15	Hasanudin	72	44
16	Honatun Fitrah	72	48
17	Amnah	75	47
18	Sri Suryani	73	47
19	Siti Aminah	72	46
20	Faisal	68	45
21	Maharani	68	49
22	M. Ardian	74	48

23	Dewi	72	48
24	Rahma	73	45
25	Nuryuli Yani	74	50
26	Irsyad	74	50
27	Nurfaturahman	75	50
28	Sulaiman	73	48
29	Nurma	74	48
30	Nuryani	72	45
31	Raihan Haris	73	46
32	Muslimah	75	50
33	Raehan	75	50
34	Nurhayati	75	50
35	Fitri Ramadhani	73	49
Skor Total		2536	1663
Skor Rata-rata		72,46	47,51

Sumber Data: data Primer diolah, 2020

Dari data yang diperoleh tersebut, kemudian dianalisis dengan metode dan rumus yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima maka untuk mempermudah pengolahan data disusun dalam tabel kerja pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3 Tabel Kerja Korelasi Antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima

No.	Nama	X	Y	X ²	Y ²	XY
1.	Abdul azis	70	50	4900	2500	3710
2.	Ahmad Sofyan	75	50	5625	2500	3750
3.	Rosmala	67	48	4489	2304	3216
4.	Ayu Rosida	68	47	4624	2209	3196
5.	Erwin Satria	70	48	4900	2304	3360
6.	Herianto	75	48	5625	2304	3600
7.	Hindrawati	74	49	5476	2401	3626
8.	Ihsan Nawawi	75	50	5625	2500	3750
9	Indra Pramana	73	48	5329	2304	3504
10	Irwan Hadi	73	48	5329	2304	3504
11	Mastariansya	72	43	5184	1849	3096
12	Maya Ananda	68	42	4624	1764	2856
13	Mustamin	70	43	4900	1849	3010
14	Nining Burhan	72	45	5184	2025	3456
15	Nur Albaniyah	73	46	5329	2116	3358
16	Istiqomah	75	50	5625	2500	3750
17	Saidin	75	50	5625	2500	3750
18	Rukayah	75	50	5625	2500	3750
19	Mujtahid	73	49	5329	2401	3577
20	Nuraini	68	45	4624	2025	3060
21	Nurjumiati	68	49	4624	2401	3332
22	Mustafa	74	48	5476	2304	3552
23	Rosidah Anwar	72	48	5184	2304	3456
24	Herianingsih	73	45	5329	2025	3285

25	Hariyati	74	50	5476	2500	3700
26	Iskandar	74	50	5476	2500	3700
27	Juliana Sari	75	50	5625	2500	3750
28	Nurkomalasari	73	48	5329	2304	3504
29	Nurma	74	48	5476	2304	3552
30	Nuryani	74	43	5476	1849	3182
31	Raihan Haris	72	44	5184	1936	3168
32	Muslimah	72	48	5184	2304	3456
33	Raehan	75	47	5625	2209	3525
34	Nurhayati	73	47	5329	2209	3431
35	Fitri Ramadhani	73	49	5329	2401	3577
Skor Total		2.536	1.663	183948	7923	120785
Skor Rata-rata		72,46	47,51	5255,567	2263,8	3450,9 71

Sumber data: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel kerja korelasi diatas diketahui:

$$\begin{aligned}
 N &= 35 \\
 \sum x &= 2536 \\
 \sum y &= 1663 \\
 \sum x^2 &= 183948 \\
 \sum y^2 &= 7923 \\
 \sum xy &= 120785
 \end{aligned}$$

Langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan menggunakan rumus yang telah ditentukan sebelumnya (Product Moment), yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{35 \times 120785 - (2536)(1663)}{\sqrt{\{35 \times 183948 - (2536)^2\} \{35 \times 7923 - (1663)^2\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{10107}{\sqrt{\{6438180 - 6431296\} \{277305 - 276556\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{10107}{\sqrt{\{6884\} \{749\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{5156116}{10107} \\
 r_{xy} &= \frac{2270708}{10107} \\
 r_{xy} &= 0,4451 \\
 r_{xy} &= 0,445
 \end{aligned}$$

Selanjutnya adalah menguji nilai r_{xy} yang diperoleh apakah signifikan atau tidak. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai r_{xy} yang dihasilkan adalah 0,445. Dari daftar nilai r tabel product moment dengan signifikan 5% dengan jumlah subyek 35 responden didapat 0,334. Untuk uji hipotesisnya maka tolak H_0 jika $r_{xy} < r_{xy}$ tabel. Jelas bahwa r_{xy} yang diperoleh 0,445 pada daerah penerimaan H_a karena $0,445 > 0,334$ atau dengan kata lain $r_{xy} > r_{xy}$ tabel hal ini berarti signifikan. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) yang berbunyi ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima diterima. Sedangkan hipotesis alternatif nihil (H_0) yang berbunyi tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima di tolak.

PEMBAHASAN

Berdasarkan angket yang peneliti sebar di peroleh informasi bahwa jumlah responden penelitian yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang (40%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang (60%).

Dari 35 orang responden terdapat 8 orang yang berusia 18- 28 tahun dengan persentase 23%, dan responden yang berusia 29- 39 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 37%, sedangkan 14 orang berusia 40 tahun keatas dengan persentase 40%. Jadi jumlah usia yang dominan adalah usia 41 tahun keatas sebanyak 14 orang dengan persentase 40%, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah ASN sebanyak 11 orang dengan persentase 31%, Non PNS sebanyak 9 orang dengan persentase 26% dan wiraswasta sebanyak 15 orang dengan persentase 43%.

Hasil analisis data menyatakan adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai r_{xy} yang dihasilkan adalah 0,445. Dari daftar nilai r tabel product moment dengan signifikan 5% dengan jumlah subyek 35 responden didapat 0,334. Untuk uji hipotesisnya maka H_0 di tolak jika $r_{xy} < r_{xy}$ tabel. Dari hasil analisis data di bahwa r_{xy} yang diperoleh 0,445 pada daerah penerimaan H_a karena $0,445 > 0,334$ atau dengan kata lain $r_{xy} > r_{xy}$ tabel hal ini berarti signifikan. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) yang berbunyi ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima diterima. Sedangkan hipotesis alternatif nihil (H_0) yang berbunyi tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima di tolak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan disimpulkan bahwa : Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima diterima. Hal tersebut sesuai dengan prosedur pengujian yang telah dilakukan bahwa nilai r_{xy} yang dihasilkan adalah 0,445 sedangkan nilai r tabel product moment dengan signifikan 5% dengan jumlah subyek 35 responden didapat 0,334. Dengan demikian nilai r_{xy} lebih besar dari nilai r table yaitu $0,445 > 0,334$ hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mande Tahun 2020.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriah, R. (2009) Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. Jurnal Administrasi Dan Organisasi, [internet] 16(2). 87-95. available from: [accessed by 6 Juni 2020]
- Barata, A.A. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. PT Alex Media: Jakarta
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2004) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.

Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Parasuraman et.al. 2012. *Manajemen Kualitas Jasa*. Dalam D. S. Susanti, Manajemen Pemasaran Jasa (hal. 287-288). Yogyakarta: CAPS.

Sinambela, L.P. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil