



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung

Muhammad Husni Akbar¹, Entin Kartini², Rezky Afiहतुल Barokah³
¹²³Universitas Bandung, Indonesia

Email: muhusniakbar9@stiabandung.ac.id¹, entin.kartini@stiabandung.ac.id², barokahra@stiabandung.ac.id³

ARTICLE HISTORY

Received [25 Mei 2023]
Revised [22 Oktober 2023]
Accepted [15 November 2023]

KEYWORDS

Service Quality, Community Satisfaction

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Aparatur negara diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam berbagai hal. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah sektor pelayanan publik, terutama dari segi kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung; (2) untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung; dan (3) untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. Metode yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan tujuan untuk mengukur dan memahami hubungan sebab akibat antar variabel (Creswell: 2009). Metode survei juga digunakan dalam perolehan data melalui berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara langsung, penyebaran kuesioner, pengamatan atau observasi. Hasil analisis mengatakan bahwa kualitas pelayan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

The state apparatus is expected to provide the best possible service to the community in various ways. One thing that needs attention is the public service sector, especially in terms of the quality or quality of service provided by government officials to the public. This study aims (1) to determine and analyze the quality of service in Mandalajati District, Bandung City; (2) to find out and analyze community satisfaction in Mandalajati District, Bandung City; and (3) to determine the influence of service quality on community satisfaction in Mandalajati District, Bandung City. The method used uses a quantitative approach, with the aim of measuring and understanding the causal relationships between variables (Creswell: 2009). The survey method is also used in obtaining data through various data collection techniques such as direct interviews, distribution of questionnaires, observation or observation. The results of the analysis say that service quality has a significant influence on community satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang saling bergantung satu sama lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Selain itu menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Aparatur Negara sebagai salah satu organisasi pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dalam berbagai hal. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah sektor pelayanan publik, terutama dari segi kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan tertukur.

Pelayanan publik menjadi titik strategis dalam membangun praktik *good governance* yang telah menjadi keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat Indonesia (Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A, 2022). Mardiasmo (2009) menyatakan *Good Governance* adalah sebuah konsep pemerintahan yang baik dan berorientasi kepada pembangunan sektor publik. Tujuan akhir yang dicapai

adalah peningkatan pembangunan dan kesejahteraan publik. Di mana capaian ini akan terwujud jika pemerintahan menjalankan fungsinya dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (e-KTP), kartu keluarga (KK), dan berbagai surat kependudukan lainnya yang merupakan bentuk pelayanan publik yang berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu masih sering ditemukan. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui pelayanan publik dapat tercermin wajah suatu pemerintahan.

Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang melibatkan pemerintah dan masyarakat diharapkan saling memuaskan bagi kedua belah pihak, baik bagi pemerintah sebagai pemberi pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan bagi masyarakat. Ketentuan ini sejalan dengan Undang undang No. 25 tahun 2000 yaitu mengenai Pembangunan Nasional (Propernas) 2000-2004 tentang pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan memiliki hubungan yang dinamis antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga terciptanya kepuasan di antara keduanya. Seiring dengan diterapkannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangnya terhadap publik. Peran pemerintah di sini semakin berkurang sedangkan peran masyarakat semakin besar. Paradigma ini membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. Kecamatan Mandalajati Kota Bandung merupakan daerah di Jawa Barat Indonesia yang harus menjalankan ketentuan Undang Undang No. 25 tahun 2000 yaitu mengenai Pembangunan Nasional (Propernas) 2000-2004 tentang pelayanan publik di era globalisasi yang sekarang terus berkembang. Era saat ini menuntut segala bentuk pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu pelayanan harus berubah dengan menyesuaikan ke arah tersebut. Kecamatan Mandalajati Kota Bandung berupaya menjalankan tugas dengan melaksanakan pelayanan yang baik sehingga masyarakat dapat terlayani tanpa dibedakan. Akan tetapi di lapangan tanggung jawab yang diberikan seringkali tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh undang undang. Hal ini menjadi masalah tersendiri yang paling sering terjadi di masyarakat. Kecamatan Mandalajati Kota Bandung merupakan salah satu contoh kecamatan yang masih perlu meningkatkan teknologi komputerisasi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan lebih baik kepada masyarakat.

Kelengkapan sarana prasarana pada suatu instansi atau kantor itu sangat diperlukan yang mana disebutkan dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa sarana dan prasarana sangat penting. Setelah peneliti melakukan studi lapangan serta observasi, peneliti menemukan beberapa fakta di lapangan mengenai kepuasan masyarakat, diantaranya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Mandalajati terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai contoh dalam pelayanan pembuatan surat menyurat, selain itu ketepatan waktu dalam pelayanan proses administrasi kependudukan masih kurang, sebagai contoh ketika masyarakat ingin membuat surat pembuatan Kartu Keluarga, KTP, Surat Keterangan domisili, Surat Kematian dan SKTM tidak langsung jadi melainkan harus menunggu lebih lama dalam beberapa hari. Hasil observasi di atas disebabkan kualitas pelayanan yang belum optimal. Beberapa diantaranya bukti langsung yang terlihat di lapangan bahwa kurangnya sarana dan prasarana atau fasilitas yang masih perlu ditingkatkan.

Tabel 1. Sarana dan Prasarana

No	Sarana Kerja	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	25 Unit	Cukup
2	Infocus	5 Unit	Cukup
3	Printer	18 Unit	Cukup
4	AC	23 Unit	Cukup
5	Laptop	15 Unit	Cukup
6	Mesin Antrian	0 Unit	Kurang
7	Telepon	1 Unit	Kurang
8	Kursi Ruang Tunggu	26 Unit	Kurang

Sumber: Kecamatan Mandalajati 2023



Tabel di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat belum memadai secara sempurna sehingga dalam pelaksanaan pelayanan belum optimal. Selain itu, ditemukan kurangnya keandalan dan ketidakmampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan.

Tabel 2. Waktu Penyelesaian

No	Jenis Pelayanan	Waktu Maksimal Hari Kerja	Keterlambatan Waktu Yang Ditentukan
1	Surat Keterangan Pembuatan KTP	1 Minggu	1 Bulan
2	Surat Keterangan Domisili	30 Menit	1-2 Hari
3	Surat Pengantar KK, pengurangan KK dan penambahan KK	1 Hari	1 Minggu
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	30 Menit	1-2 hari
5	Surat Keterangan Menikah	1 hari	1 Minggu
6	Surat pindah keluar kecamatan	1 hari	2 hari
7	Surat pindah masuk kecamatan	1 hari	2 hari
8	Surat Serbaguna	1 hari	2 hari

Dapat dibuktikan bahwa masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian berkas administrasi yang seharusnya diselesaikan dalam jangka waktu 30 menit atau 1 jam.

Pentingnya kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Respon masyarakat sangatlah penting, karena masyarakat merupakan objek pelayanan dimana tugas pokok dari aparatur pemerintahan tingkat Kecamatan adalah melayani kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan proses administrasi kependudukan.

Dalam rangka pencapaian pemenuhan standar pelayanan masyarakat di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung, dan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat perlu pula memperhatikan lima karakteristik menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu: 1. Bukti langsung (*tangible*) 2. Keandalan (*reliability*) 3. Daya tanggap (*responsiveness*) 4. Jaminan (*assurance*) 5. Empati. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas layanan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintahan atau negara pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, sehingga birokrasi publik memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Zethami dan Haywood Farmer (dalam Pasolong, 2019:153), mengatakan ada tiga karakteristik utama dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut : 1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengamatan dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan. 2. *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu. 3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumen suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dari kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi yang dirumuskan Goetsh dan Davis dalam Arief (2007; 117) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas Pelayanan menurut Trigono (dalam Nurdin, 2019:16) ialah “standar yang ingin dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan atau masyarakat”. Menurut pakar lainnya yakni Evans dan Lindsay dalam Amin Ibrahim (2008; 22) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari pelanggan (masyarakat atau konsumen) dari sudut dasar produknya, dan sudut dasar pemakaiannya dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produk, harus ada spesifikasi dari setiap pelayanannya. Sedangkan dari sudut dasar pemakaiannya bermakna tingkat-tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Sinambela (2008; 6) secara teoritik, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, agama, ras, golongan, status sosial dan lain-lain; keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Menurut Parasuraman (1990 : 23) dalam Tjiptono dan Chandra (2012:78), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator: *tangibles*, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain; *reliability*, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya; *responsiveness*, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; *assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen; *emphaty*, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Standar Pelayanan Publik

Dalam Kemenpan Nomor 63 tahun 2003, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan publik. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen menurut Wijayanti (2017:186). Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan menurut Atmaja (2018:51). Kepuasan masyarakat merupakan penilaian dari masyarakat atau pengguna jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya menurut Kotler dalam Kasmir (2017:236). Dari tiga definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu



layanan jasa atau produk yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat dengan sesuai harapan.

Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Menurut Riyanto (2018:90) terdapat beberapa indikator kepuasan masyarakat (IKM) yang diambil dari beberapa indikator dan mengacu pada KEMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, diantaranya sebagai berikut: prosedur, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Riyanto(2018:90), yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu: prosedur pelayanan yang merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; kejelasan petugas pelayanan yang memberikan pelayanan, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabannya; kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; tanggung jawab petugas pelayanan dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; kemampuan petugas pelayanan berupa tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; dan kecepatan pelayanan berbentuk target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Sedangkan Nursusila (2016:8) berpendapat dalam menentukan indikator kinerja sektor publik dalam memberikan kapuasan terhadap masyarakat, perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of sevice*) dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga ada mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kulaitas pelayanan dan standar pelayanyan (*quality and standards*) yang meliputi kecepatan pelayanan, kecepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan, (*estetika*), etika dan sebagainya. Indikator lainnya menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Seacra garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain : *reability* (kehandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance*, *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *creadibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan keterampilan) *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan diukur dengan indikator yang terdiri dari delapan indicator yaitu kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, keistimewaaan tambahan (*features*), keandalan (*reability*), *seviceability*, estetika dan kualitas yang dipresetasikan (*perceivedquality*) Tjiptono dalam Suryati (2015:93). Wijayanti (2017:189) berpendapat adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kebutuhan konsumen, harapan-harapan yang terselubung, pelanggan khusus, sentuhan emosional, dan zona toleransi yang didasarkan pada informasi dari beberapa sumber diantaranya: dari mulut ke mulut (*word of mouthy*), kebutuhan pribadi (*personal needs*), pengalaman masa lalu (*past experience*), dan komunikasi eksternal (*external communication*)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan tujuan untuk mengukur dan memahami hubungan sebab akibat antar variabel. Creswell (2009) dalam Kusumastuti A (2020:2) mendefinisikan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan anatr variabel-variabel. Variabel-variabel biasanya diukur dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik. Pendekatan penelitian metode ini mengemukakan bahwa metode penelitian kuintitatif ini jelas menggunakan teknik analisis data sehingga hasil yang didapatkan berupa angkayang jelas akurat dan lebih dapat dijelaskan secara mudah dan terukur. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey. Hal ini sejalan dengan Soehartono Irwan (2019:9) yang berpendapat bahwa metode survei merupakan metode untuk memperoleh data yang ada pada saat penelitian dilakukan.

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, seperti penyebaran kuesioner, wawancara dan pengamatan atau observasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

Kantor Kecamatan Mandalajati berlokasi di Jl. Pasirimpun No.33 Karang Pamulang Kecamatan Mandalajati Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berada dalam wilayah Kecamatan Mandalajati yang tersebar dalam 4 kelurahan, yaitu Kelurahan Jatihandap, Kelurahan Pasir Impun, Kelurahan Sindang Jaya dan Kelurahan Pamulang. Pengumpulan data melalui survei dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden masyarakat tersebut dan jumlah akhir kuesioner yang diperoleh serta digunakan sebagai sampel data berjumlah 37 responden. Data dianalisis lebih lanjut menggunakan pendekatan analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS 26 for windows. Karakteristik responden yang menjadi objek penelitian ini adalah masyarakat dengan berbagai karakteristik yaitu: jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

Tabel 3. Karakteristik Responden

No	Karakter Responden	Keterangan
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki dan Perempuan
2	Usia	26 hingga 64 Tahun
3	Tingkat Pendidikan Terakhir	SMP, SMA, S1-S3
4	Jenis Pekerjaan	Pegawai Swasta, ASN, Mahasiswa, Ibu Rumah Tangga, Pegawai Swasta, Pegawai BUMN, Dosen, Pensiunan, Pegawai harian lepas, Wirausaha, dll

Sumber: Data diolah 2023

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 4. Karakteristik Responden

Responden	Persentase
Jenis Kelamin	
Laki-laki	44%
Perempuan	56%
Usia	
26 – 36 Tahun	23%
37 – 47 Tahun	35%
48 – 58 Tahun	25%
> 59 Tahun	17%
Tingkat Pendidikan	
SMP	23%
SMA	34%
S1	24%
S2	14%
S3	5%
Jenis Pekerjaan	
Pegawai Swasta	15%
ASN	14%
Mahasiswa	10%
Ibu Rumah Tangga	12%
Pegawai BUMN	11%
Dosen	12%
Pensiunan	10%
Pegawai harian lepas	13%
Wirausaha	3%

Sumber: Data diolah 2023

Responden yang diambil dari penelitian ini adalah sebanyak 37 orang dengan sejumlah 56% merupakan responden berjenis kelamin perempuan. Sebanyak 35% merupakan responden dengan rentang usia antara 37 – 47 tahun. Kemudian pada kategori pendidikan, mayoritas responden berasal dari tingkat pendidikan SMA dengan persentase sebesar 34%. Pada jenis pekerjaan, mayoritas responden merupakan pegawai swasta dengan jumlah 15%.

Uji Normalitas

Uji ini merupakan pengujian untuk mengetahui sebaran data pada data penelitian, apakah data yang digunakan memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak. Suatu syarat untuk penerimaan



bahwa suatu data dikatakan normal adalah ketika memiliki nilai sig. > 0.05. Dengan metode Kolmogorov Smirnov diperoleh nilai sig. sebesar 0.200, artinya data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		37
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.59087540
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.097
	Negative	-.110
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah 2023

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu variabel dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa andal atau reliabel suatu variabel dalam melakukan pengukuran pada waktu-waktu yang berbeda-beda. berdasarkan pengujian yang dilakukan, kriteia suatu variabel dapat dikatakan valid adalah ketika memiliki nilai r hitung > r tabel (0.3246). Sedangkan pada uji reliabilitas, kriteria yang diambil untuk variabel dapat disebut andal adalah apabila nilai Cronbach's Alpha > 0.600. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, seluruh nilai yang mengacu pada uji validitas dan uji reliabilitas telah memenuhi persyaratan seperti pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Loading Factor
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.693	0.483
	X1.2		0.631
	X1.3		0.445
	X1.4		0.692
	X1.5		0.642
Kepuasan Masyarakat	Y.1	0.783	0.684
	Y.2		0.600
	Y.3		0.718
	Y.4		0.732
	Y.5		0.803
	Y.6		0.896
	Y.7		0.871

Sumber: Data diolah 2023

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui bagaimana besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan pengujian, variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai R square sebesar 0.459, artinya Kualitas Pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 45.9%, sedangkan pengaruh lainnya berasal dari variabel lain diluar penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
Kinerja Pegawai	0.678	0.459	0.444	3.64181

Sumber: Data diolah 2023

Uji Regresi dan Uji Hipotesis

Uji regresi bertujuan untuk mengetahui bagaimana arah pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, apakah memiliki arah pengaruh yang positif atau negatif. Sedangkan uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis alternatif yang disusun dapat diterima atau ditolak. Suatu hipotesis alternatif dapat diterima apabila memiliki nilai sig. < 0.05.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh Antar Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	5.992	4.973	0.000
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat	1.148	5.450	0.000

Sumber: Data diolah 2023

Dari hasil uji diketahui arah pengaruh dari kualitas pelayanan adalah positif, artinya ketika kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat dapat meningkat sebesar 1.148. Pada pengujian hipotesis, diketahui besar sig. untuk pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0.000 < 0.05, artinya hipotesis alternatif yang disusun dapat diterima dengan kata lain kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Mandalajati, Kota Bandung. Kualitas pelayanan menjadi faktor kritis dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan, memberikan nilai tambah, dan memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari berbagai aspek, seperti keandalan, kecepatan respons, kompetensi, empati, aksesibilitas, dan kejelasan informasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kecamatan Mandalajati cenderung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima dari berbagai sektor. Hal ini mengindikasikan adanya upaya yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.



KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Mandalajati, Kota Bandung. Masyarakat cenderung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima dari berbagai sektor. Hal ini menunjukkan bahwa upaya-upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mandalajati telah memberikan hasil yang positif. Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pemerintah dan pihak terkait dalam pengelolaan pelayanan publik. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kelemahan yang ada, melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dan meningkatkan aksesibilitas serta kejelasan informasi. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan publik akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Keberlanjutan penelitian dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Mandalajati juga penting untuk memastikan bahwa upaya perbaikan terus dilakukan dan hasilnya dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Bank BJB*. Jurnal Ecodomica Vol 2,no. vol2,no.1 April.
- Creswell, J.W.(2010) *Research design (Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Denhardt, V Janet dan Robert B. Denhardt. 2016. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York, M.E Sharpe, Armonk.
- Depkeu.go.id Undang-undang No.25 tahun 2000 tentang program Pembangunan Nasional (Propernas) 2000-2004
- Keban, Yeremias T. (2017) *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Jakarta, Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/ 7 /2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasanmasyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* . Jakarta: PT.Dadi Karya Abadi.
- Pasolong, Harbani. (2018) *Pembangunan Sumber Daya Manusia: Perspektif Administrasi Publik*,
- Pasolong, Harbani. (2018) *Penerapan The New Public Service (NPS) dan New Public Management (NPM)*, Makassar.
- Peraturan Daerah Kota Bandung No 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2022). The Effect of Digital Service Quality on Public Satisfaction through Perception of Ease of Use. *Journal of Applied Management and Business Administration*, 1(1), 11-20.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. (2015). *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2017) *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wijayanti, T. (2017). *Marketing Plan dalam bisnis (3rd ed)*. Jakarta: PT. AlexMediaKomputido