

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DI DESA LAGADING KECAMATAN PITU RIASE KABUPATEN
SIDENRENG RAPPANG**

Fatmawati¹, Kamaruddin Sellang², Andi Astina Adnan³

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email korespondensi: fatmawaticany@gmail.com

Email: kamaruddinsellang@gmail.com; andi.astinah.adnan@umsrappang.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine the Public Service Analysis of the Level of Community Satisfaction in Lagading Village, Pitu Riase District, Sidenreng Rappang Regency. The population in this study was 47 people who received services in November and December in Lagading Village, Pitu Riase District, Sidenreng Rappang Regency. The sampling technique uses a saturated sample where the entire population is sampled. This type of research is quantitative descriptive. The data collection techniques used in this research were observation, literature study and questionnaires. The data analysis technique used is validity and reliability testing, using the IBM SPSS statistics 26.0 application. The results of this research showed that the Public Service Analysis from the results of the questionnaire obtained a recapitulation of public service variables of 61% in the "good" category, and a recapitulation of public satisfaction level variables of 67% in the "Good" category. Apart from that, the influence between Public Service Analysis and the level of community satisfaction in Lagading Village is categorized as "influential/significant". From the ANOVA test, the F count obtained was 101.683 with a significance level of 0.003. This shows that the influence of the independent variable has a significant effect, and the probability is far above 0.05, partially. The calculated t value $(1,084) \geq t \text{ table } (1,673)$ means that the analysis of public services is influential/significant on the level of community satisfaction in Lagading Village, Pitu Riase District, Sidenreng Rappang Regency.

Keywords: Analysis, Public services, Community Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 47 masyarakat yang menerima pelayanan pada bulan November dan Desember di Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, observasi, studi kepustakaan dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, realibilitas, dengan menggunakan bantuan Aplikasi IBM SPSS statistic 26.0. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa Analisis Pelayanan Publik dari hasil olah kuesioner diperoleh rekapitulasi variabel pelayanan publik sebesar 61% berada pada kategori "baik", dan Rekapitulasi variabel Tingkat kepuasan masyarakat sebesar 67% berada pada kategori " Baik". Selain itu, pengaruh antara Analisis Pelayanan Publik dan Tingkat kepuasan masyarakat di Desa Lagading dikategorikan "berpengaruh/signifikan". Dari uji ANOVA Fhitung yang diperoleh sebesar 101,683 dengan tingkat signifikan 0,003 hal ini menunjukkan pengaruh variabel independent berpengaruh signifikan, dan probabilitas jauh diatas 0,05, secara parsial Nilai t hitung $(1.084) \geq t \text{ tabel } (1.673)$ artinya Analisa Pelayanan publik berpengaruh/signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kata kunci: Analisis, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat,

PENDAHULUAN

Pelayanan, barang, dan bantuan administratif merupakan bagian dari apa yang disebut pemerintah sebagai “pelayanan publik”, yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Lalolorang et al., 2021). Pada hakikatnya, setiap individu membutuhkan pelayanan, karena pelayanan merupakan aspek integral dan esensial dalam kehidupan sosial. Masyarakat selalu mengharapkan layanan berkualitas tinggi dari pejabat pemerintah yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan layanan tersebut. Kegiatan pelayanan mempunyai peran penting dalam mencapai kualitas dan menjamin efisiensi penyelenggaraan kegiatan masyarakat. Permintaan masyarakat dan penyediaan layanan berkualitas tinggi diperhitungkan saat merancang penawaran ini. Pemberian pelayanan yang memadai oleh negara merupakan hak yang melekat pada setiap warga negara. Peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan dipusatkan pada upaya penyederhanaan pelayanan, percepatan pelayanan, transparansi, dan jaminan pelayanan.

Pelayanan dan kepuasan masyarakat tidak dapat dipisahkan, karena kepuasan memungkinkan pihak-pihak yang terlibat untuk menilai secara timbal balik apakah pelayanan yang ditawarkan mengalami peningkatan atau penurunan. (Enny Istanti, 2020) Pemberian pelayanan yang memuaskan sangat bergantung pada dampak dari masing-masing petugas. Oleh karena itu, pelayanan yang memenuhi tuntutan pelayanan publik dan juga dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dianggap dapat diterima.

Kepuasan merupakan respon emosional individu atas kesenangan atau ketidakpuasan yang terjadi dari penilaian kinerja atau hasil aktual suatu produk dalam kaitannya dengan kinerja atau hasil yang diantisipasi. Ketidakpuasan pelanggan muncul ketika kinerja tidak sesuai harapan. Kepuasan konsumen bergantung pada kinerja yang memenuhi harapan. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen mengalami tingkat kepuasan atau kebahagiaan yang tinggi (Kotler, 2006 dalam Enny Istanti, 2020). Persepsi terhadap kinerja dan harapan merupakan dua faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan. Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan pada sektor publik di Desa Lagading terdiri dari pemberi layanan pada sektor/bidang yang menyangkut kepentingan publik seperti pengurusan surat pengantar pembuatan KTP, pembuatan surat pengantar KK, akte kelahiran, surat keterangan domisili, surat pengantar nikah, surat keterangan tidak mapu, surat keterangan penghasilan orang tua, surat keterangan pindah, surat jual beli tanah, surat keterangan usaha, dan lain-lain, yang kesemuanya itu dibutuhkan masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa setempat guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Desa Lagading, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang. Berikut fakta dan informasi yang ditemukan pada observasi awal bulan Juli 2023 di Kantor Desa Lagading, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang, oleh peneliti.

Masyarakat mengungkapkan ketidak puasanya terhadap pelayanan publik yang diberikan di kantor Desa Lagading karena lamanya pelayanan tersebut. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh penggunaan cara pelayanan yang konvensional atau manual, dimana data dan informasi penting dimasukkan secara manual ke dalam buku agenda. Sehingga Hal ini dapat mengakibatkan proses pelayanan menjadi lambat dan rentan terhadap kesalahan manusia. Seharusnya pelayanan publik menggunakan teknologi agar pelayanan publik lebih efisien dan transparan selain itu pada zaman sekarang teknologi sudah semakin canggih sehingga bisa lebih memanfaatkan teknologi yang ada, tetapi kenyataannya pelayanan publik di kantor desa lagading masi manual, ini dikarenakan kemampuan pegawai kantor desa masi kurang dan juga mereka belum memiliki pemahaman yang memadai tentang perkembangan teknologi dan sistem administrasi yang modern yang dapat mendukung pelayanan publik yang efisien dan transparan.

Sumber: Kantor Desa Lagading

Ketidak jelasan informasi yang diberikan oleh pemberi layanan atau pegawai kantor desa. Berdasarkan keterangan salah satu Warga yang datang ke Kantor Desa Lagading “merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan atau pegawai kantor desa”. Salah satu warga yang datang untuk mengurus surat keterangan tidak mampu tidak dilayani dengan baik dan hanya diberitahu bahwa tidak semua warga bisa mendapatkan surat keterangan tidak mampu, tanpa penjelasan yang memadai dan juga informasi terkait kriteria apa yang digunakan untuk mengukur pemberian surat keterangan tidak mampu tersebut. Penting bagi pegawai kantor desa untuk melaksanakan tugasnya dengan kompeten dan memberikan penjelasan menyeluruh untuk menjamin masyarakat memahami layanan yang mereka berikan.

Dengan mempertimbangkan semuanya, peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam subjek yang ada agar dapat lebih memahami permasalahan terkait.

“Analisis Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang”.

1. Pelayanan publik

Pelayanan publik mengacu pada tindakan memberikan layanan kepada orang atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam suatu lembaga, mengikuti norma dan proses yang ditetapkan (Suwarno, 2012).

Untuk mengetahui penilaian pelayanan publik melalui penggunaan indikator kualitas pelayanan publik. Sesuai temuan Parasuraman Dalam (Kamaruddin Sellang, 2016) Pelayanan Publik kepada masyarakat ditentukan oleh lima indikator, yaitu:

- Bukti langsung (*tangibles*), Terdiri dari aset berwujud seperti bangunan, mesin, personel, dan infrastruktur komunikasi.
- Keandalan (*reliability*), Terutama, keterampilan memberikan layanan berdedikasi secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
- Daya tanggap (*responsiveness*), Semangat staf untuk membantu pelanggan dan waktu respons mereka yang sangat cepat sangat menonjol.
- Jaminan (*assurance*), Meliputi keahlian, kompetensi, kesopanan, dan keandalan personel, tanpa potensi bahaya, bahaya, atau ketidakpastian.
- Empati mencakup beberapa elemen seperti menjalin hubungan yang harmonis, komunikasi yang efektif, memberikan perhatian individual, dan memahami kebutuhan konsumen.

2. Indikator kepuasan masyarakat

Indikator kepuasan masyarakat merupakan metrik yang digunakan untuk mengukur suatu aspek tertentu. Lupiyoadi (2006: 158) menyatakan bahwa hal ini berfungsi sebagai ukuran kepuasan komunal (M. Vindy Roulfan Damanik, 2018) adalah :

- Tata cara pemberian pelayanan, meliputi kemudahan memperoleh layanan sesuai protokol yang ditetapkan, ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan, serta kecukupan tenaga pelayanan.
- Persyaratan Layanan mencakup kriteria teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mengakses layanan berdasarkan jenis layanan spesifiknya.
- Kejelasan petugas meliputi rincian petugas pelayanan, meliputi nama, jabatan, wewenang, dan tugas dalam memberikan pelayanan.
- Disiplin petugas berkaitan dengan penegakan ketepatan waktu dan kebenaran dalam pelaksanaan tugas pelayanan.
- Tanggung Jawab Petugas mencakup pemahaman komprehensif tentang kekuasaan dan tugas petugas dalam pelaksanaan dan pemenuhan layanan.
- Kapasitas pelayanan seorang pemberi layanan sebanding dengan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang diperolehnya selama melayani masyarakat.
- Jika petugas pemberi layanan bersikap ramah dan bersahabat, hal ini menunjukkan bahwa mereka menghargai masyarakat yang mereka layani dan berupaya menumbuhkan suasana saling menghormati dan persahabatan di antara anggotanya.
- Ketika penyedia layanan menetapkan biaya yang masuk akal, mereka memastikan bahwa masyarakat mampu memanfaatkan layanan tersebut tanpa harus berhutang banyak.
- Kebersihan, penataan, dan ketertiban sarana dan prasarana pelayanan berdampak langsung pada kenyamanan penerima pelayanan.
- Keamanan pelayanan, yaitu untuk memastikan keamanan lingkungan yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang. Tentang resiko yang timbul dari pelaksanaan layanan pada saat mereka menerima layanan.

Beberapa penelitian terdahulu terkait analisis pelayanan publik ditinjau dari kepuasan masyarakat digunakan untuk tujuan perbandingan. Studi-studi ini meliputi:

No.	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan dan persamaan
1.	(Surya, 2019) Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh	Hasil penelitian, berdasarkan pedoman peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan samsat didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah Perilaku Pelaksana = 4,21 dengan nilai konversi 84,2 nilai bobot "A" kategori "Sangat Setuju" (Sangat Baik), sedangkan nilai indikator terendah adalah Waktu Penyelesaian = 4 dengan nilai konversi 80 nilai bobot "B" kategori "Setuju" (Baik).	Perbedaan: Terletak pada variabel yang digunakan yaitu variabel x (kepuasan masyarakat) dan y (pelayanan publik) sedangkan pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel x (pelayanan publik) dan y (kepuasan masyarakat) Persamaan: Pada penelitian ini sama- sama menggunakan metode kuantitatif
2.	(Nugrahaeni, 2015) Analisis Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan	Perbedaan: Perbedaan: Terletak pada variabel

No.	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan dan persamaan
	Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang	Kantor Kecamatan Mungkid adalah 2,87 dengan angka konversi sebesar 71,83. Maka kinerja pelayanan public berada dalam kategori mutu pelayanan baik.	yang digunakan yaitu variabel x (kepuasan masyarakat) dan y (pelayanan publik) sedangkan pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel x (pelayanan publik) dan y (kepuasan masyarakat) Persamaan: Pada penelitian ini sama- sama menggunakan metode kuantitatif
3.	(Pahlevi, 2019) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun melalui 14 unsur pelayanan yang telah di teliti menyatakan bahwa pelayanan dengan nilai IKM 3,28 dengan angka konversi sebesar 82 dengan rentang nilai skor 25-100, menunjukkan kualitas pelayanan pada tingkat yang sangat baik. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti kepastian jadwal pelayanan memperoleh hasil tertinggi dengan nilai IKM sebesar 85,5 dengan kategori sangat baik dan unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM sebesar 80 dengan kategori baik.	Perbedaan: Perbedaan: Terletak pada variabel yang digunakan yaitu variabel x (kepuasan masyarakat) dan y (pelayanan publik) sedangkan pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel x (pelayana publik) dan y (kepuasan masyarakat) Persamaan: Pada penelitian ini sama- sama menggunakan metode kuantitatif

Hipotesis adalah sebuah asumsi awal yang perlu diuji secara empiris sebagai respon terhadap pertanyaan atau isu yang ada dalam penelitian. Hipotesis ini mengeksplorasi dan mengungkapkan potensi hubungan antara fenomena yang kompleks yang ingin kita telaah. Sehingga, tahap penelitian hipotesis merupakan langkah krusial dalam rangkaian penelitian (Ig.Dodiet Aditya Setyawan, 2021).

Berdasarkan hasil observasi awal dan penelitian terdahulu, maka peneliti yang merumuskan hipotesis dari masalah penelitian yaitu:

Ha : Terdapat pengaruh/ signifikan terkait pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang.

METODE

Penelitian akan dilakukan di Kantor Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang yang merupakan tempat proses dilaksanakannya pelayanan publik bagi masyarakat. Alasan memilih lokasi tersebut karena peneliti melihat beberapa implikasi adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kantor desa.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu Variabel pertama, “independen”, (pelayanan publik) (X), sedangkan variabel kedua, “dependent”, (Kepuasan Masyarakat) (Y). Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif, dengan penekanan utama pada penggunaan ukuran obyektif untuk menyelidiki fenomena yang diselidiki. Setiap variabel yang telah ditetapkan dikuantifikasi secara metodis menggunakan simbol-simbol yang berbeda, berdasarkan jenis informasi yang terkait dengan variabel tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan survei kuesioner kepada warga masyarakat.

Populasi penelitian ini yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan publik pada Kantor Desa Lagading yang terletak di Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang. Dua bulan, dari bulan November dan Desember 2023, yaitu berjumlah 47 orang. Sampel pada penelitian menggunakan sampel jenuh (Sugiyono, 2019) Apabila seluruh anggota populasi dimasukkan ke dalam sampel, maka disebut sampling jenuh. Ketika ukuran sampel cukup kecil atau diperlukan generalisasi yang tepat dengan margin kesalahan yang sempit, teknik ini sering digunakan. Sampel jenuh, sering disebut sensus, melibatkan pengambilan sampel seluruh anggota populasi. Oleh karena itu, ukuran sampel untuk penelitian ini adalah 47 orang.

PEMBAHASAN

1. Uji kualitas data (validitas dan realibilitas)

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Uji reabilitas sendiri adalah lanjutan dari uji validitas dimana item yang kemudian dimasukkan kedalam pengujian merupakan item yang dianggap valid saja, untuk mengetahui tingkat kevalidan dan konsistensi data kuesioner mengenai “ Analisis Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang”, maka dilakukan uji validitas dan uji reabilitas melalui SPSS 26.0

a. Uji validitas data

Kaidah pengambilan keputusan uji validitas Pearson Correlation.

1. Jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ = Valid
2. Jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ = Tidak Valid

Cara melihat R_{tabel} dengan $N = 47$ pada signifikansi 5% pada distribusi Jika R_{tabel} statistik, maka diperoleh sebesar 0,288.

Tabel 1: Correlation Variabel X

Correlations													
		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	Total
x1	Pearson Correlation	1	.722*	.408*	.470*	.414*	.351*	.417*	.298*	.275	.324*	.135	.601*
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.001	.004	.015	.004	.042	.061	.026	.364	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47

x2	Pearson Correlation	.722*	1	.471*	.467*	.475*	.479*	.436*	.371*	.452*	.353*	.318*	.674*
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001	.001	.001	.002	.010	.001	.015	.029	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
x3	Pearson Correlation	.408*	.471*	1	.871*	.613*	.808*	.713*	.449*	.438*	.535*	.344*	.849*
	Sig. (2-tailed)	.004	.001		.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000	.018	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
x4	Pearson Correlation	.470*	.467*	.871*	1	.654*	.823*	.823*	.488*	.376*	.593*	.422*	.891*
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.000	.000	.000	.001	.009	.000	.003	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
x5	Pearson Correlation	.414*	.475*	.613*	.654*	1	.655*	.606*	.230	.187	.559*	.519*	.746*
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000	.000		.000	.000	.120	.207	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
x6	Pearson Correlation	.351*	.479*	.808*	.823*	.655*	1	.831*	.448*	.501*	.721*	.529*	.897*
	Sig. (2-tailed)	.015	.001	.000	.000	.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
x7	Pearson Correlation	.417*	.436*	.713*	.823*	.606*	.831*	1	.487*	.493*	.633*	.462*	.865*
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.001	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
x8	Pearson Correlation	.298*	.371*	.449*	.488*	.230	.448*	.487*	1	.668*	.457*	.256	.596*
	Sig. (2-tailed)	.042	.010	.002	.001	.120	.002	.001		.000	.001	.083	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
x9	Pearson Correlation	.275	.452*	.438*	.376*	.187	.501*	.493*	.668*	1	.418*	.255	.585*
	Sig. (2-tailed)	.061	.001	.002	.009	.207	.000	.000	.000		.003	.084	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
x10	Pearson Correlation	.324*	.353*	.535*	.593*	.559*	.721*	.633*	.457*	.418*	1	.723*	.765*
	Sig. (2-tailed)												
	N												

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



	Sig. (2-tailed)	.026	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.003		.000	.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
x11	Pearson Correlation	.135	.318*	.344*	.422*	.519*	.529*	.462*	.256	.255	.723*	1	.594*
	Sig. (2-tailed)	.364	.029	.018	.003	.000	.000	.001	.083	.084	.000		.000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Total	Pearson Correlation	.601*	.674*	.849*	.891*	.746*	.897*	.865*	.596*	.585*	.765*	.594*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).													

Sumber Data : Hasil Olah Data SPSS 26.0

Berdasarkan dari output diatas untuk menguji tingkat validitas data adalah dengan membandingkan Rhitung dengan Rtabel. X1 memperoleh 0,601 > 0,288, X2 memperoleh 0,674 > 0,288, X3 memperoleh 0,849 > 0,288, X4 memperoleh 0,891 > 0,288, X5 memperoleh 0,746 > 0,288, X6 memperoleh 0,897 > 0,288, X7 memperoleh 0,865 > 0,288, X8 memperoleh 0,596 > 0,288, X9 memperoleh 0,585 > 0,288, X10 memperoleh 0,765 > 0,288, X11 memperoleh 0,594 > 0,288, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebelas item pertanyaan tentang pelayanan publik dikatakan publik "Valid".

Correlation Variabel Y

Berdasarkan dari output diatas untuk menguji tingkat validitas data adalah dengan membandingkan Rhitung dengan Rtabel. Y1 memperoleh nilai 0,565 > 0,288, Y2 memperoleh nilai 0,435 > 0,288, Y3 memperoleh nilai 0,843 > 0,288, Y4 memperoleh nilai 0,815 > 0,288, Y5 memperoleh nilai 0,870 > 0,288, Y6 memperoleh nilai 0,695 > 0,288, Y7 memperoleh nilai 0,833 > 0,288, Y8 memperoleh nilai 0,814 > 0,288, Y9 memperoleh nilai 0,798 > 0,288, Y10 memperoleh nilai 0,747 > 0,288, Y11 memperoleh nilai 0,432 > 0,288, Y12 memperoleh nilai 0,318 > 0,288, Y13 memperoleh nilai 0,694 > 0,288, Y14 memperoleh nilai 0,550 > 0,288, Y15 memperoleh nilai 0,713 > 0,288, Y16 memperoleh nilai 0,357 > 0,288, Y17 memperoleh nilai 0,379 > 0,288, Y18 memperoleh nilai 0,625 > 0,288, sehingga dapat disimpulkan bahwa delapan belas item pertanyaan tentang Tingkat kepuasan Masyarakat dikatakan "Valid".

b. Uji Reabilitas

Tabel 2: Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Sumber Data : Hasil Olah Data SPSS 26.0

Output ini menjelaskan tentang jumlah data Valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan, serta persentasenya. Dapat diketahui bahwa data atau case yang valid jumlahnya 47 dengan persentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan (exclude).

Tabel 3: Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	29

Sumber Data : Hasil Olah Data SPSS 26.0

Output tersebut sebagai hasil dari analisis reliabilitas cronbach alpha. Diketahui nilai cronbach alpha 0,950 dari sebelas pertanyaan dari variabel pelayanan publik. Kaidah pengambilan keputusannya, jika cronbach Alpha > nilai R_{tabel} dapat dikatakan reliable. Berdasarkan output diatas diperoleh hasil 0,950 > 0,288 sehingga data dapat dikatakan "Reliable".

2. Analisis regresi Linear

Tabel 4: Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.693	.086	4.46756

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Publik

Sumber Data : Hasil Olah Data SPSS 26.0

Hasil dari tabel model summary, pada bagian ini di tampilkan nilai R=0,833 dan koevisien determinasi R² atau (R) sebesar 0,693 (adalah pengkuadratan dari koevisien korelasi, atau 0,833 x 0,833 = 69%) sedangkan sisanya (100% - 69% = 31%). Hal ini menunjukkan pengertian bahwa untuk mencari besar pengaruh Pelayanan publik (X) terhadap Tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan ini nilai yang dicari sebesar 31%.

Tabel 5: Koefisien regresi X terhadap Y (Pelayanan Publik dan Tingkat Kepuasan Masyarakat)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	26.264	3.206		.000
	Pelayanan Publik	.929	.092	.833	.003

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat

Sumber Data : Hasil Olah Data SPSS 26.0

Berdasarkan tabel hasil dari uji coefficient, pada bagian ini dikemukakan nilai konstanta (a) = 26.264 dan Beta = 0,929 serta t hitung = 10.084 dan tingkat signifikansi = 003 maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Analisis pelayanan publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Lagading.

Dapat dianalisa berdasarkan koefisien-koefisiennya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + Bx$$

$$Y = 26,264 + 0,929 X$$

Dari fungsi regresi diatas, maka dapat dijelaskan:

- Jika variabel Pelayanan publik (X) berubah, maka Tingkat kepuasan masyarakat (Y) juga akan berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila pelayanan publik baik, Tingkat kepuasan masyarakat juga akan baik dengan koefisien regresi sebesar 0,929 dan sebaiknya, jika pelayanan publik tidak baik, maka Tingkat kepuasan masyarakat juga tidak baik, dengan koefisien regresi sebesar 0,929.
- Nilai konstanta sebesar 26,264 menunjukkan bahwa, jika semua variabel konstan maka pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat masih bersifat positif.
- Berdasarkan nilai beta 0,929 diketahui bahwa variabel yang berpengaruh terhadap pelayanan publik (X) adalah Tingkat kepuasan masyarakat (Y), berdasarkan nilai beta yang kecil.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



3. Uji hipotesis (ada pengaruh X dan Y)**Tabel 4.42**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2029.502	1	2029.502	101.683	.003 ^b
	Residual	898.157	45	19.959		
	Total	2927.660	46			
a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan Publik						

Sumber Data : Hasil Olah Data SPSS 26.0

Hasil dari uji ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai $F = 101,683$ dengan tingkat probabilitas sig. 0,003 oleh karena probabilitas (0,003) lebih besar dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Analisis pelayanan publik. Untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini, dilakukan uji F. Untuk mengetahui bahwa ada pengaruh/ significant $\alpha = 0,05$. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil olah data pada tabel INOVA, maka diketahui nilai Fhitung yang diperoleh sebesar 101,683 dengan tingkat signifikan 0,003 ($F < 0,05$) yang berarti bahwa variabel Pelayanan publik (X) mempunyai pengaruh/ signifikan terhadap Tingkat kepuasan masyarakat (Y), dari hasil tersebut berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Analisis Pelayanan publik terhadap Tingkat kepuasan masyarakat di Desa Lagading.

Uji statistic t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen berdasarkan tabel coefficients hasil olah data SPSS, maka diketahui bahwa :

- Nilai thitung variabel pelayanan publik (X) 0,929 dengan tingkat signifikan 0,003
- Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut
 $H_a : \rho_{yx} \neq 0$
 $H_0 : \rho_{yx} = 0$

Hipotesis bentuk kalimat :

hipotesis H_a : Pelayanan publik berpengaruh/signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang.

Pengambilan keputusan :

Jikan nilai t hitung $\geq t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh signifikan. Tabel coefficients diperoleh nilai t hitung = 10.084, Prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria :

- Tingkat signifikan sebesar $0,003 \leq 0,05$
- df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data – 2 atau $57 - 2 = 55$
- di dapat t tabel = 1.673

Keputusan :

Nilai t hitung $\geq t$ tabel atau $10.084 \geq 1.673$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti berpengaruh signifikan, artinya Pelayanan publik berpengaruh/signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai presentase dari indikator Analisis pelayanan publik di Desa Lagading adalah 61% berada pada kategori Baik.
- Nilai presentase dari indikator tingkat kepuasan masyarakat di Desa Lagading adalah 67% berada pada kategori baik.

REFERENSI

- Andhika, L. R. (2018). Elemen Dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 6(03), 207- 222.
- Ali, M., & Widyasari, R. (2013). Teori Dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik. *Tingkap*, 1x(2).
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi, Yokyakarta. Gava Media
- Embi, A. B. M., & Rita, W. (2013). Teori Dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik. *Tingkap*, 9(2), 178–191.
- Enny Istanti. (2020). Pegawai Menggunakan Metode Analysis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya Enny Istanti Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya Email : Ennyistanti@Gmail.Com. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 04(02), 378–385.
- Fitria, I., Asad, M. A., & Lukman, L. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. *Praja: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 190–197. <https://doi.org/10.51817/Prj.V8i3.296>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *Jpsi (Journal Of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30.
- Ig. Dodiet Aditya Setyawan. (2021). Hipotesis Dan Variabel Penelitian. In *Tahta Media Group*.
- Kamaruddin Sellang. (2016). Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya. *Ombak, September*, 1–229. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileid=349a0ada-0d19-Cc5f-2776-E90886da1735&documentid=E4a8153f-E14a-3a02-A647-Dfbbb59f5582>
- Kemenkopukm. (2021). *Keputusan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lalolorang, M., Rorong, A. J., & Palar, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2c5&q=pengaruh+kualitas+pelayanan+publik+terhadap+kepuasan+masyarakat+di+kantor+desa+kahuku+kecamatan+likupang+timur+kabupaten+minahasa+utara&btnq=#D=Gs_Qabs&T=1686484747650&U=%23p%3d0kog4ci8_Dqj
- M. Vindy Roulfan Damanik. (2018). *Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan*. 17–18.
- Nugrahaeni, Z. Ahaditya Arif. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*, 151, 10–17.
- Pahlevi, S. Muhammad. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun Skripsi*.
- Salasi, S., & Maidiyah, E. (2017). Statistik Dasar. *Statistik Dasar*. <https://doi.org/10.52574/Syiahkualauniversitypress.280>
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & ... (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya* (Issue August). https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=_Mnceaaqbaj&oi=fnd&pg=Pa1&dq=pelayanan+publik&ots=Amf_Wo38rt&sig=F4g4n688wtl4r3z5momgzf3wmo4%0ahttps://repository.umsrappang.ac.id/uploads/Mustanir21.Pdf
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96. <https://doi.org/10.35475/Riptek.V16i2.157>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Journal Pps Unisti*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/Jiask.V1i2.8>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Surya, I. (2019). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh - In Surya*. 1–139.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX



GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 3 Maret 2024

- Suwarno, J. (2012). Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan Lokal*, 1, 1–30.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
<https://doi.org/10.54783/Ap.V3i1.11>
- Yulianto, A. D., & Hasanah, N. (2019). *Pelayanan Pembuatan Pelepasan Hak Atas*. 7(1), 141–154.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com / admin@lkispol.or.id

Indexed:



SINTA 5

PKP|INDEX

