

Arifin<sup>1</sup>  
Putri Fatimah<sup>2</sup>  
Sunarsih<sup>3</sup>  
Alfina Tiurmida  
Sitanggang<sup>4</sup>

## KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR BALAI PENYULUHAN KB KECAMATAN X KOTO KABUPATEN TANAH DATAR

### Abstrak

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di UPT SDN Unggulan Bontomanai maka dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana efektivitas, faktor pendukung, faktor penghambat dan Solusi implementasi kurikulum Merdeka belajar pada pembelajaran Bahasa Indonesia kelas II di UPT SDN Unggulan Bontomanai. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah kelas II UPT SDN Unggulan Bontomanai. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, Wawancara dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dalam implementasi kurikulum merdeka belajar pada pembelajaran Bahasa Indonesia kelas II di UPT SDN Unggulan Bontomanai sudah efektif. Adapun faktor pendukung yaitu bimbingan guru atau pendidik, peserta didik itu sendiri, orang tua peserta didik dan bahan ajar atau media pembelajaran yang menunjang, sedangkan yang menjadi faktor penghambat ialah tidak semua peserta didik bisa tertib pada saat pembelajaran sehingga hal demikian sudah dipastikan mengganggu peserta didik yang lain. guru harus memberikan pemahaman dan bimbingan kepada peserta tentang pentingnya pembelajaran bahasa indonesia dan ketertiban dalam pelaksanaan pembelajaran ini, maka secara perlahan peserta didik akan mengerti. Adapun dampaknya yaitu berdampak positif baik kepada guru maupun peserta didik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Efektivitas.

### Abstract

To achieve public satisfaction in government agency services, service quality testing is required. Community satisfaction will of course be a measure of the success of government agencies in serving the community. This is no exception in the management of the Family Planning organization at the Family Planning Counseling Center Office, X Koto District, Tanah Datar Regency. This quantitative descriptive research aims to examine community satisfaction with the services provided by employees of the Family Planning Counseling Center Office, X Koto District, Tanah Datar Regency. Based on the results of the partial test (t test), it was found that service quality has a sig value. 0.000 and has an R Square value of 0.828, so it can be concluded that the independent variable has an effect on the dependent variable and the effect is 82.8%. Based on this, it can be concluded that the community is satisfied with the services provided. Future researchers are expected to be able to use other variables that can explain broader public satisfaction with government agency services.

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction, Effectiveness..

### PENDAHULUAN

Tugas utama Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu permasalahan yang masih sering terjadi antara masyarakat dengan pemerintah adalah kualitas pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam

<sup>1,2,3,4</sup>PUI, Program Studi Manajemen (Kampus Kota Pekanbaru), Universitas Prima Indonesia  
email: arifin@unpri.mdn.ac.id, putrifatimah@unpri.mdn.ac.id, sunarsih@unpri.mdn.ac.id,  
alfinatiurmidasitanggang@unpri.mdn.ac.id

menghadapi persaingan di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal dan mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk mencapai kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan hubungan antara pemberi layanan dan masyarakat, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan loyalitas masyarakat terhadap lembaga atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada suatu instansi kepemerintahan, kepuasan pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan instansi tersebut, begitupun juga dalam pengelolaan organisasi Keluarga Berencana pada Kantor Balai Penyuluhan KB Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar.

Terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan mampu memberikan loyalitas untuk masyarakat. Berdasarkan informasi yang penulis peroleh sebelumnya, belum pernah dilakukan survei mengenai pelayanan pada Kantor Balai Penyuluhan KB Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar. Sehingga hal tersebut menjadi alasan penulis tertarik meneliti kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan KB Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar.

Menurut Palijama (2021) pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat, dapat berupa uang, barang, gagasan atau surat yang berdasarkan pada keikhlasan, kesenangan, kejujuran, serta mengutamakan kepuasan bagi yang menerima pelayanan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendali atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat (Tjiptono, 2019).

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan apa yang diterima dan apa yang diharapkan (Husein, 2015). Kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai seseorang perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk (layanan) dengan harapan mereka (Kotler & Keller, 2014). Pada dasarnya tujuan akhir instansi pemerintah adalah untuk menciptakan kepuasan masyarakat dan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik. Konsumen atau masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan perusahaan atau instansi pemerintah merupakan modal dasar bagi perusahaan/instansi.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik (Dahmiri & Suzana, 2016). Dan menurut hasil penelitian lain yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kepuasan sebagai variabel intervening (Irawan & Japarianto, 2018).

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fientje Palijama (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pulau Gorom Kabupaten Seram Timur. Berdasarkan penelitian terdahulu maka penulis berhipotesis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Penyuluhan KB Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018: 15) metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian ini dilakukan di Kantor Balai Penyuluhan KB Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar, sampel pada penelitian ini adalah pengguna layanan pada kantor tersebut. Metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Data pada penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder berupa informasi yang diperoleh melalui tinjauan pustaka yang relevan serta wawancara.

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Siregar (2016) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Indikator pengukuran variabel

independen menggunakan indikator yang telah digunakan oleh Sahri (2022). Sedangkan indikator pengukuran variabel dependen menggunakan indikator berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dalam Sahri (2022).

Dalam pengolahan data, penelitian ini menggunakan perhitungan statistik program SPSS (Statistic Program for Social Science). Uji yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, serta pengujian hipotesis, berupa uji T dan uji koefisien determinasi. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2018: 51). Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut. Pengujian pada penelitian ini menggunakan nilai signifikansi (P-Value), dengan asumsi jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dikatakan valid, begitu juga sebaliknya.

Ghozali (2018: 45) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Pengujian pada penelitian ini menggunakan nilai Cronbach Alpha, dengan asumsi jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,50$  maka variabel dapat dikatakan reliabel.

Pengujian Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pada penelitian ini menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, dengan asumsi jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $< 0,05$  maka model regresi dapat dikatakan berdistribusi normal.

Menurut Ghozali (2018: 98) uji secara parsial (Uji t) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pada penelitian ini jika nilai Signifikansi  $< 0,05$  maka asumsinya adalah hipotesis diterima, begitu juga sebaliknya.

Nilai koefisien determinasi (R square) menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian yang harus lolos sebelum melakukan uji regresi linier sederhana adalah uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas.

Adapun hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.910**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	33	33
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	33	33

Sumber: Data Olahan, 2023

Data yang didapat berasal dari 33 orang sampel. Berdasarkan tabel tersebut nilai signifikansi kualitas pelayanan adalah 0,000 dan nilai signifikansi kepuasan masyarakat adalah 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut telah valid, karena nilai signifikansi yang didapat lebih kecil dari 0,05. Setelah itu dilakukan pengujian reliabilitas. Adapun hasil pengolahan data adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.840	2
------	---

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan data telah reliabel. Hal tersebut dikarenakan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,840 yang lebih besar dari 0,50. Selanjutnya dilakukan pengujian normalitas. Adapun hasil pengujian normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Normalitas

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
N		33	33
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	87.4242	48.5455
	Std. Deviation	9.63727	4.78338
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	.177 .109 -.177	.219 .195 -.219
Kolmogorov-Smirnov Z		1.016	1.261
Asymp. Sig. (2-tailed)		253	.083

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, didapatkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) kualitas pelayanan sebesar 0,253, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan telah lulus uji normalitas ( $0,253 > 0,05$ ). Dan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 0,083, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat juga telah lulus uji normalitas ( $0,083 > 0,05$ ).

Oleh karena persyaratan untuk pengujian hipotesis sudah terpenuhi, maka selanjutnya dapat dilakukan pengujian hipotesis berupa uji parsial (uji t) dan pengujian koefisien determinasi (R square).

Adapun hasil pengujian t adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	9.059	3.251		2.787	.009
	.452	.037	.910	12.219	.000

Sumber: Data Olahan

Nilai signifikansi yang didapatkan dari hasil pengujian adalah sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya oleh Irawan (2018), Dahmiri (2016), Sudari et al (2019) dan Sudari et al (2022).

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 9,059 yang menyatakan bahwa nilai konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 9,059. Sedangkan koefisien regresi nilai X sebesar 0,452, yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,452. Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

$$Y=9,059 + 0,452X.$$

Langkah selanjutnya adalah pengujian koefisien determinasi. Adapun hasil dari pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910 <sup>a</sup>	.828	.823	2.01517

Sumber: Data Olahan, 2023

Berdasarkan tabel diatas didapat nilai R Square sebesar 0,828, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 82,8 %. Serta 17,2 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Berdasarkan temuan penelitian ini, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Balai Penyuluhan KB Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar sudah mendapat kepuasan dari masyarakat,

Organisasi atau lembaga yang memberikan pelayanan harus secara terus-menerus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Dengan memastikan pelayanan yang responsif, komunikasi yang efektif, profesionalisme, ketersediaan dan aksesibilitas yang baik, kesetaraan dan keadilan, serta menerima umpan balik dari masyarakat, maka mereka dapat mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting karena memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek, baik bagi penerima layanan maupun bagi instansi yang memberikan layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Ketika masyarakat merasa puas, mereka cenderung lebih loyal, berpotensi untuk kembali menggunakan layanan di masa depan, dan bahkan dapat merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Kualitas pelayanan yang baik juga akan membangun kepercayaan antara instansi dan masyarakat. Masyarakat merasa yakin bahwa mereka akan menerima layanan yang baik dan andal dari instansi tersebut. Dengan reputasi yang baik, instansi tersebut juga dapat menarik masyarakat baru dan mempertahankan masyarakat yang sudah ada.

Dengan fokus pada kualitas pelayanan, instansi dapat mengurangi jumlah keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang baik dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan cepat, menghindari ketidakpuasan masyarakat, dan mengurangi risiko kehilangan kepercayaan masyarakat. Sehingga dapat mencerminkan profesionalisme dan keseriusan instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Citra positif yang terbentuk akan membantu instansi membangun hubungan jangka panjang dengan masyarakat. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik merupakan aspek penting dalam menciptakan hubungan positif antara masyarakat dengan instansi pemerintahan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta juga dapat membangun reputasi yang kuat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada Jurnal JRPP yang telah memfasilitasi dan memberikan kesempatan serta arahannya kepada tim penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini serta pihak Jurnal JRPP mau menerima artikel yang kami buat ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal tersebut dibuktikan berdasarkan uji t dan uji koefisien determinasi yang sudah dilakukan sebelumnya. Serta persamaan regresi linier sederhana yang didapat adalah  $Y=9,059 + 0,452X$ . Nilai 9,059 yang menyatakan bahwa nilai konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 9,059. Sedangkan koefisien regresi nilai X sebesar 0,452, yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,452.

Berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan maka dapat diketahui bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 82,8 %. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbesar jumlah sampel penelitian, sehingga data yang didapat akan lebih general.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dahmiri, D., & Suzana, V. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 5(3), 176.
- Ghozali, imam. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, U. (2015). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen (Kedua). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, D., & Japarianti, E. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra*, 1(2), 1–8.
- Kotler, P., & Keller, K. (2014). Manajemen Pemasaran (Jilid 2). Jakarta: Erlangga.
- Palijama, Fientje (2021). The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in Districts of Gorom Island, Eastern Seram. *International Journal of Business, Technology, and Organizational Behavior*, 1 (3), 189-201.
- Sahri, Novira. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Siregar, Sofyan. (2016). Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudari, Suci Ayu, Arun Kumar Tarofder, Ali Khatibi, Jacquline Tham. (2019). Measuring the Critical Effect of Marketing Mix on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Food and Beverage Products. *Management Science Letters*, 9(9):1385–96.
- Sudari, Suci Ayu, Pambreni, Yuni, Eni, Aida Nur (2022). The Influence Of Service Quality On Community Satisfaction In The Development Of Population Administration. *Neo Journal of Economy and Social Humanities*, 1(4), 231-236.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality & Customer Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.