

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG SELOR  
KABUPATEN BULUNGAN**

Oleh:

**Helen Sintia Chrisela<sup>1</sup> dan Maskan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234, Indonesia

---

***ABSTRACT***

*The Effect of Quality of Public Service on The Level of Community Satisfaction in Tanjung Selor Sub-District Office of Bulungan Regency. This study aims to find out how the Influence of Public Service Quality on The Level of Community Satisfaction in the District Office Tanjung Selor Bulungan Regency.*

*The results showed that there is a positive and significant relationship between public service variables and community satisfaction variables in the District Office of Tanjung Selor Bulungan Regency. This can be seen from the results of statistical tests where the coefficient of regression  $X$  of 0.826 states that every addition of 1% of the value of Public Servants, the value of Public Satisfaction increases by 0.826. The regression coefficient is positive, so it can be said that the direction of the influence of variable  $X$  on variable  $Y$  is positive.*

*Then based on the results of the Hypothesis Test can be explained that the amount of correlation value  $r$  calculate or relationship ( $R$ ) is 0.766. Price  $r$  table for error level of 5% with  $n = 36$  obtained 0.329 and for 1% = 0.424. Since the price of  $r$  calculates greater than the table  $r$  for both errors of 5% and 1% ( $0.766 > 0.424 > 0.329$ ), it can be concluded that there is a positive and significant relationship of 0.766 between Public Service and Public Satisfaction. From the output above obtained the result of coefficient of determination ( $R$  Square) of 0.587 which contains the understanding that the influence of public service variables ( $X$ ) on Public Satisfaction ( $Y$ ) is 58.7% This means the influence of Public Service variables ( $X$ ) on Public Satisfaction ( $Y$ ) is large / significant, the remaining 41.3% is determined by other factors not studied in the study.*

*Meanwhile, based on coefficients table which is the output of Simple*

*Linear Regression Test can be taken that, from the table Coefficients obtained a value less than 0.005 (  $0.001 < \text{from } 0.005$ ) so that it can be concluded that the hypothesis in this study can be proven to be true. Then based on the value of t-count, it can be known that the value of t-count of 6951 is greater t-table 2.02809 so that it can be concluded that public service variable (X) affects the variable Community Satisfaction (Y).*

*So it can be concluded that there is a positive and significant influence of public service variables with public satisfaction variables, thus it can also be said that the formulation of problems in the research has been answered and the hypothesis proposed has proven to be correct.*

-----  
**Keywords: Public Service, Community Satisfaction**

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan 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 wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat adalah salah satu tolak ukur dari keberhasilan sebuah pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari kaur umum. yaitu pelayanan pengurusan administrasi yang langsung

diberikan kepada masyarakat dan menggunakan surat pengantar dari kelurahan lalu ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan surat keterangan kematian.
2. Pembuatan SKTM.
3. Pembuatan Surat Keterangan kelahiran dan lain-lain.

Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ) adalah surat pernyataan tidak mampu yang dikeluarkan oleh kelurahan/Desa. Biasanya digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan keringanan biaya kesehatan maupun biaya pendidikan.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, Kantor Kecamatan Tanjung Selor memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, *Parasuraman (2012)*, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan menurut, masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : "Apakah Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan?"

## **II. KERANGKA DASAR TEORI**

### **A. Pelayanan Publik**

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela (2006:4)

adalah “setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya terkait pada suatu produk secara fisik”.

Sedangkan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5) bahwa “Pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”

## B. Indikator Pelayanan

Menurut *De Vreye dalam Hardiyansyah (2011:50)* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada 7 dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. *Self-esteem(harga diri)*, dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris dan berpedoman pada kesuksesan hari esok harus lebih baik dari hari ini .
2. *Exeed-expectation (memenuhi harapan)*, dengan indikator penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery (pembenahan)*, dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision (pandangan ke depan)*, dengan indikator: perencanaan ideal dimasa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve (perbaikan)*, dengan indikator: perbaikan secara terus menerus menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat nonmaterial (training) penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang responsif.
6. *Care (perhatian)*, dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower (pemberdayaan)*, dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan: belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

## C. Kepuasan Pelanggan / Masyarakat

Menurut *Tse dan Wilton, dalam M.N. Nasution (2004, 104)* bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan

sebelumnya atau kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut *Husein Umar(2005:50-51)* Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang masyarakat, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi masyarakat dalam waktu yang lama.

Menurut *Philip Kotler dan Kevin Lane Keller* yang dikutip dari buku *Manajemen Pemasaran* mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan Pelayanan (hasil) produk yang dipikirkan terhadap Pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode asosiatif merupakan metode yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono (2012:11) menyatakan bahwa pengertian asosiatif adalah sebagai berikut:

“Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih”

Sedangkan sampel yang diambil pada penelitian ini, karena populasi berjumlah sedikit yaitu 36 orang maka peneliti memilih untuk melakukan pengambilan sampel secara penuh dengan metode sensus karena semua populasi dijadikan sebagai sampel.

Teknik analisa data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan. Pengolahan data dari hasil survey digunakan dengan program piranti lunak *Statistic Product and Service Solution* (SPSS). Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan Regresi linear sederhana. Sugiyono dalam *Statistika Untuk Penelitian* (2017; 261) mengemukakan bahwa teknik ini didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Bentuk dari persamaan regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = Harga Y ketika X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk menghitung harga a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Linear Sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni:

1. Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Jika nilai signifikansi < dari 0,05 maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, sebaliknya jika nilai signifikansi > dari 0,05 maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

##### A. Uji Instrumen

Instrumen penelitian memegang peran penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas data yang digunakan dalam banyak hal ditentukan oleh kualitas instrumen yang dipergunakan.

Untuk instrumen seperti berbagai alat tes keberhasilan belajar, misalnya yang berkaitan dengan ranah kognitif dan pertanyaan-pertanyaan untuk angket, misalnya yang berhubungan dengan masalah afeksi, nilai-nilai, dan kecenderungan-kecenderungan, persyaratan kualifikasi itu paling tidak meliputi aspek validitas dan realibilitas.

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada

kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas instrument dapat diketahui dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan ketentuan:

- 1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  table, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Validitas Menggunakan Koefesien Korelasi Product Moment Correlations**

		Total_Y	Total_X
Total_Y (kepuasan masyarakat)	Pearson Correlation	1	.766**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	36	36
Total_X (pelayanan publik)	Pearson Correlation	.766**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	36	36

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Instrumen dinyatakan valid apabila nilai  $r$ -hitung lebih besar dari nilai-nilai  $r$ -tabel Product Moment. Untuk  $n = 36$  pada tingkat signifikan 5% yaitu 0,329 atau dapat dikatakan bahwa instrumen yang penulis gunakan telah dinyatakan valid dengan nilai  $r$ -hitung lebih besar dari nilai  $r$ -tabel, dengan contoh  $X >$   $r$ -tabel  $n = 36$  yang berarti  $0,766 >$   $0,329$ . Ini berarti bahwa instrumen yang digunakan penulis dalam penelitian dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrument stabilitas anantara hasil pengamatan dengan instrument pengukuran/ pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang diukur alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk mencapai tingkat kepekaan reliabilitas alat ukur yang diharapkan, maka perlu sebelumnya mengetahui apa sesungguhnya yang akan diukur dan metode pengumpulan data yang diharapkan. Kriteria pengambilan keputusan uji realibilitas pada penelitian ini adalah:

- a. Instrument dinyatakan reliabilitas apabila nilai Cronbach's

Alpha > dari 0,6.

- b. Instrument dinyatakan tidak reliabilitas apabila Cronbach's Alpha < dari 0,6.

Apabila alpha mendekati satu, maka reliabilitas datanya semakin terpercaya (Ghozali, 2009). Pengujian realibilitas setiap variabel dilakukan dengan Cronbach Alpha Coefisient menggunakan bantuan software SPSS.

Tabel di bawah memuat data instrumen dalam pengujian reliabilittas pada rumus Cronbach Alpha yang dikerjakan menggunakan program piranti lunak Statistic Product and Service Solution (SPSS) 21 Untuk Windows.

**Tabel 2.**  
**Penghitungan Instrumen terhadap Uji Reliabilitas**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.A	65.83	114.486	.101	.916
X1.B	65.61	107.044	.541	.905
X2.A	65.86	103.266	.704	.901
X2.B	65.81	103.533	.740	.900
X3.A	65.86	105.494	.629	.903
X3.B	65.64	107.894	.489	.906
X4.A	65.75	104.650	.646	.902
X4.B	65.61	105.902	.608	.903
X5.A	65.72	108.206	.489	.906
X5.B	65.75	109.907	.408	.908
Y1.A	65.72	106.149	.675	.902
Y1.B	65.64	107.152	.510	.906
Y2.A	66.03	104.256	.653	.902
Y2.B	65.81	106.333	.494	.906
Y3.A	66.03	104.771	.602	.903
Y3.B	66.06	104.168	.598	.903
Y4.A	65.75	105.221	.699	.901
Y4.B	65.83	110.314	.433	.907
Y5.A	65.75	102.764	.701	.901
Y5.B	65.69	109.647	.355	.910

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan Cronbach Alpha**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	20

Pada tabel diatas telah disajikan hasil akhir dari uji Reliabilitas menggunakan rumus Cronbach Alpha, hasil dari perhitungan ini yang akan menyatakan bahwa instrumen yang digunakan oleh peneliti telah reliabel.

Sebuah data dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60, dan apabila nilai Cronbach Alpha mendekati nilai satu (1) maka reliabilitas data tersebut semakin terpercaya. Dapat dilihat diatas bahwa nilai Cronbach Alpha yang peneliti hitung adalah 0,950 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 0,60 =  $0,950 > 0,60$  maka dapat dikatakan bahwa data yang digunakan oleh penulis adalah data yang reliabel/terpercaya.

## B. Uji Hipotesis

Sementara itu untuk mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya dan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan didalam penelitian ini, maka digunakan alat penguji Regresi Linear Sederhana dengan rumus:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = Harga Y ketika X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Perhitungan untuk Regresi Linear Sederhana juga dilakukan dengan menggunakan program piranti lunak *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) 21 Untuk Windows. Hasil analisis tersebut diatas disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 4**  
**Tabel Model Summary output dari SPSS**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 <sup>a</sup>	.587	.575	3.902

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN PUBLIK

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi r hitung atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,766. Harga r tabel untuk taraf kesalahan 5% dengan n = 36 diperoleh 0,329 dan untuk 1% = 0,424. Karena harga r hitung lebih besar dari r tabel baik untuk kesalahan 5% maupun 1% ( $0,766 > 0,424 > 0,329$ ), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan 0,766 antara Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Dari output diatas tersebut diperoleh hasil koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) atau R Square sebesar 0,587 ini berarti bahwa pengaruh variabel Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 58,7%, sedangkan sebesar 41,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian.

Berikut adalah tabel Coefficients yang menjelaskan tentang analisis Regresi Linear Sederhana untuk mengetahui dan menguji hipotesis pengaruh antara Variabel bebas (X) dengan Variabel terikat (Y).

**Tabel Coefficients<sup>a</sup>**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.230	4.217		1.240	.223
	PELAYANAN PUBLIK	.826	.119	.766	6.951	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Dari tabel diatas diketahui nilai Constant (a) adalah sebesar 5.230 sedangkan nilai Pelayanan Publik (b/koeffisien regresi) 0.826 sehingga persamaan regresi nya dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 5.230 + 0.826X$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 5.230 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 5.230
2. Koefisien regresi X sebesar 0.826 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pelayanan Publik maka nilai Kepuasan Masyarakat bertambah sebesar 0,826. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel Pelayanan Publik (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Linear Sederhana adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel Coefficients<sup>a</sup> diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 < dari 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Publik (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).
2. Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  : maka dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6.951 >  $t_{tabel}$  sebesar 2.02809 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Publik (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).
3. Cara mencari  $t_{tabel}$  adalah :  $t_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1)$  maka  $t_{tabel} = (0,05/2 ; 36-k-1)$  menjadi 0,025 ; 36 adalah 2,02809 (dapat dilihat pada distribusi nilai  $t_{tabel}$ )

### C. Analisa Data

Setelah dilakukan analisa data maka selanjutnya adalah melakukan pembahasan hasil penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan uji Regresi Linear Sederhana antara variabel Pelayanan Publik dengan variabel Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, menyatakan bahwa hipotesis yang telah diajukan dapat diterima, dengan nilai yang diperoleh Konstanta sebesar 5.230 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan masyarakat adalah sebesar 5.230. Koefisien regresi X sebesar 0,826 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pelayanan Publik maka nilai Kepuasan Masyarakat bertambah sebesar 0,856. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Pelayanan Publik (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Kemudian berdasarkan hasil Uji Hipotesis dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai korelasi  $r$  hitung atau hubungan ( $R$ ) yaitu sebesar 0,766. Harga  $r$  tabel untuk taraf kesalahan 5% dengan  $n = 36$  diperoleh 0,329 dan untuk 1% = 0,424. Karena harga  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel baik untuk kesalahan 5% maupun 1% ( $0,766 > 0,424 > 0,329$ ), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan 0,766 antara Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Dari output diatas tersebut diperoleh hasil koefisien determinasi ( $R$  Square) sebesar 0,587 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Pelayanan Publik ( $X$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) adalah sebesar 58,7% Ini berarti pengaruh variabel Pelayanan Publik ( $X$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) adalah besar/signifikan, sisanya yaitu 41,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.

Selanjutnya berdasarkan tabel Coefficients<sup>a</sup> yang merupakan output dari Uji Regresi Linear Sederhana dapat diambil keputusan bahwa, dari tabel Coefficients<sup>a</sup> diperoleh nilai lebih kecil dari 0,005 ( $0,001 < \text{dari } 0,005$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat dibuktikan kebenarannya. Kemudian berdasarkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  maka dapat diketahui bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $6.951 > t_{\text{tabel}} 2,02809$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Publik ( $X$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Pelayanan Publik dengan variabel Kepuasan Masyarakat, dengan demikian dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah pada penelitian tersebut telah tejawab dan hipotesis yang diajukan terbukti telah kebenarannya.

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai korelasi  $r$  hitung atau hubungan ( $R$ ) yaitu sebesar 0,766. Harga  $r$  tabel untuk taraf kesalahan 5% dengan  $n = 36$  diperoleh 0,329 dan untuk 1% = 0,424. Karena harga  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel baik untuk kesalahan 5% maupun 1% ( $0,766 > 0,424 > 0,329$ ), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan 0,766 antara Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Dari output diatas tersebut diperoleh hasil koefisien determinasi ( $R$  Square) sebesar 0,587 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Pelayanan Publik ( $X$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) adalah sebesar 58,7%, sisanya yaitu 41,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.
2. Selanjutnya berdasarkan tabel Coefficients<sup>a</sup> yang merupakan output dari Uji Regresi Linear Sederhana dapat diambil keputusan bahwa, dari tabel Coefficients<sup>a</sup> diperoleh nilai lebih kecil dari 0,005 ( $0,001 < 0,005$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat dibuktikan kebenarannya. Kemudian berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  maka dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar nilainya dari  $t_{tabel}$ , dimana (nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6,951 > t_{tabel} 2,02809$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Publik ( $X$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Pelayanan Publik dengan variabel Kepuasan Masyarakat, dengan demikian dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah pada penelitian tersebut telah terjawab dan hipotesis yang diajukan terbukti kebenarannya.

### B. Saran

1. Bagi peneliti, selanjutnya disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian mengenai Pelayanan Publik dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintahan.
2. Bagi pihak kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat terutama dari dimensi kualitas pelayanan publik dimana pelayanan yang sedang berjalan di kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dinilai sudah di katakana baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono, (2006). *Metode Penelitian Pendidikan( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: PenerbitAlfabeta
- Sugiyono, (2013).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung. : Alfabeta.
- Nursalam. (2003). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian*. Jakarta :SalembaMedika
- Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana, 2015
- Juliandi, Azuar dan Irfan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011
- Sutrisno Hadi, (2000) dalam *Metodologi Research*
- Burhan *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2010
- SofarSilaen, M.M danWidiyono, S.E., M.M, (2013).*Metedologi Penelitian Sosial Untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*.
- Sugiyono, (2013).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono,(2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

### **Sumber Internet (Jurnal dan Website) :**

- <https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html> (di akses 14 September 2020)
- <https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html> (di akses 26 September 2020)
- <https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.htm> (di akses 26 September 2020)
- <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=teori+dan+konsep+mengenai+makna+kepuasan> (di akses 28 September 2020)

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=pelayanan+adalah> (di akses 28 September 2020)

<http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/118/jtptunimus-gdl-meytaratna-5865-2-babii.pdf> (diakses 28 September 2020)