

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN LAYANAN DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh:

ADE DWINANDA RAHMANIAR^{1*}

NIM: E1011131161

Dedi Kusnadi², Dhidik Aprianto²

*Email: e1011131161@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan layanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya. Sudah seharusnya jika Kantor Dinas memiliki tingkat kualitas pelayanan yang baik. Pembentukan serta perkembangan kepuasan itu sendiri didukung oleh banyak factor, salah satunya adalah kualitas pelayanan perusahaan serta para pegawainya itu sendiri. Penelitian ini menggunakan teori dari Hessel Nogi S (2005:208) dengan menggunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan layanan. Jenis dari penelitian adalah penelitian asosiatif menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah populasi sebanyak 2.160 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin dan taraf kesalahan 10%, diperoleh sampel sebanyak 96 orang. Penelitian ini menggunakan angket tertutup, dan google form sebagai media untuk menyebarkan angket serta program SPSS versi 23.0 sebagai media analisis data. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Uji T diperoleh hasil signifikansi 0,000 , jumlah tersebut lebih kecil dari probabilitas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Layanan.

THE EFFECT OF THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES ON SERVICE SATISFACTION AT THE KUBU RAYA REGENCY EDUCATION AND CULTURE OFFICE

By:

ADE DWINANDA RAHMANIAR^{1*}

NIM: E1011131161

Dr.Dedi Kusnadi, M.Si², Dhidik Aprianto, SE, M.Si²

*Email: e1011131161@student.untan.ac.id

1. Student of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University

ABSTRACT

The writing of this research aimed to determine the effect of the quality of administrative services on service satisfaction at the Kubu Raya Regency Education and Culture Office. The office naturally must have a decent level of service quality. The formation and development of satisfaction itself are supported by many factors, one of which is the service quality of the company and its employees. This research used the theory of Hassel Nogi S (2005:208) by using two variables, namely service quality and service satisfaction. The research type was associative research with quantitative approach and a total population of 2160 people. By using the Slovin formula and an error rate of 10%, a sample of 96 people was obtained. This research used closed questionnaire, and google form as a medium for distributing questionnaires and the SPSS version 23.0 program as a media for data analysis. Based on the results of calculations using the T test, the results obtained a significance of 0.000. The number was smaller than the probability of 0.05. Thus, it was concluded that there was a significant effect between service quality and service satisfaction.

Keywords: Effect, Service Quality, Service Satisfaction.



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dimanapun dengan berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Harus di akui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri.

Setiap perusahaan atau instansi pastinya memiliki tujuan yaitu bagaimana masyarakat atau pengguna layanan di Kantor Dinas tersebut merasa puas atas pelayanan yang diterima. Namun terkadang setiap pengguna layanan memiliki perasaan puas yang berbeda pada setiap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya tersebut Misalnya seperti kinerja pegawai, baik aparatur sipil negara maupun pegawai honorer yang berada di dalamnya yang mampu bekerja secara efektif dan efisien guna meningkatkan kelancaran, namun harapan

tersebut berbanding terbalik sehingga masyarakat atau pengguna layanan merasa kecewa dan merasa tidak puas.

Kepuasan mempunyai pengaruh yang sangat penting terutama karena kepuasan mempengaruhi bagaimana persepsi masyarakat terhadap Instansi. Kepuasan yang baik dari suatu organisasi merupakan aset, karena kepuasan mempunyai suatu dampak pada persepsi masyarakat atau instansi, karena setiap masyarakat dapat mempresepsikan setelah mereka merasakan atau mendapatkan jasa kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini dipengaruhi oleh dua hal yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan dipresepsikan buruk implikasi baik buruknya. Implikasi baik buruknya kualitas suatu pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia pelayanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Sugiarto dan Yuniati, 2015).

Sekarang ini masih banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum khususnya di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya, seperti masalah perijinan, pembuatan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan surat perijinan pembuatan sekolah, perijinan cuti, dan surat surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Masalah timbul dari masyarakat sebagai konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik pada kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayannya.

Masalah kedua, pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian surat menyurat di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Kubu Raya tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan/instansi kepada konsumen/masyarakat. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, akan tetapi pelayanan tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya

oleh setiap konsumen/masyarakat yang menggunakan jasa tersebut.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang mempunyai tugas pokok untuk memajukan kualitas pendidikan yang lebih baik. Salah satu dari pelayanan administrasi di Kantor Dinas Pendidikan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya adalah Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas pokok membantu sekretaris dalam melaksanakan urusan ketatatusahaan, pengelolaan administrasi barang, urusan rumah tangga serta mengelola administrasi kepegawaian dan fasilitasi rencana produk hukum di lingkungan dinas.

Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya mengalami banyak masalah sebagai organisasi administratif.

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan, maka peneliti memilih Kantor

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kuburaya sebagai objek penelitian agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan tinjauan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis bermaksud membuat penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Layanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kuburaya.

2. Identifikasi Masalah

1. Penyelesaian surat menyurat di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuburaya tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.
2. Fasilitas ruang tunggu yang masih sedikit sehingga mengganggu mobilitas masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuburaya.

3. Pembatasan Penelitian

1. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel X (variabel bebas) dan kepuasan layanan sebagai variabel Y (variabel terikat).

2. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas hanya difokuskan pada daya tanggap pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat dalam

menyampaikan informasi yang jelas seperti dalam kasus pembuatan surat-menyurat yang terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan berdasarkan observasi singkat yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian inidirumuskan menjadi : apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan layanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya ?

5. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya.

6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai pengembangan ilmu administrasi publik.
2. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang

berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan layanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2008:6) beberapa definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan/konsumen. Sedangkan menurut Lupiodi (2006: 2) menyatakan bahwa Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu derajat atau taraf kepandaian atau kecakapan dan sebagainya.

Menurut Hessel Nogi S. (2005:208) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang

lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Menurut Hardiansyah (2011:23) kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Samuel & Foedjiawati (2005:41), menjabarkan tentang kepuasan konsumen terkait dengan pelayanan memiliki beberapa dimensi di dalamnya, antara lain :

a. *Guarantee* atau *warranty*, yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa

b. *Delivery*, merupakan kecepatan dan ketepatan dari pihak produsen dalam menyediakan produk atau jasa kepada para konsumennya.

c. *Complaint handling*, kesediaan pihak produsen untuk menangani keluhan yang diajukan oleh para konsumen terhadap perusahaan/instansi.

d. *Resolution of problem*, kemampuan pihak produsen untuk serius dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dialami oleh konsumen terkait dengan proses konsumsi barang atau jasa dari perusahaan tersebut.

Definisi konseptual menurut Singsrimbun dan Efendi (2008:43) yaitu, pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut pada saat melakukan penelitian. Berdasarkan pemaknaan tersebut maka definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan (X)

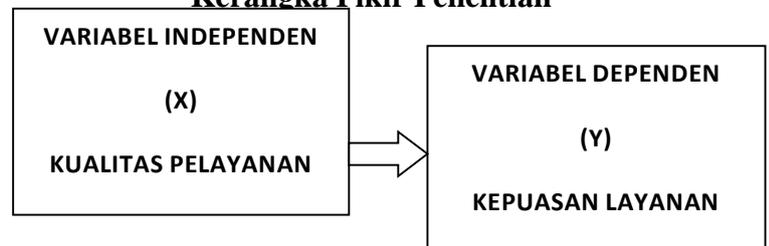
kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Hardiansyah, 2011:23). Terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap yang berhubungan dengan

kemampuan memberikan layanan yang cepat dan tanggap.

2. Kepuasan Layanan

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik.

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian



Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan layanan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya.

C. METODELOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif

menurut Sugiyono (2012: 8) adalah metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode asosiatif. Definisi metode penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2013:11) adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variable atau lebih. Dalam penelitian ini jenis penelitian kuantitatif asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan layanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa konsumen/pengunjung yang datang di lingkungan kerja Kantor Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya yang berjumlah 2160 orang berdasarkan data dari bulan September 2018 sampai dengan Agustus 2019.

Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus mewakili dari seluruh populasi agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = N / (1 + (N e^2))$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir (10%)

maka diperoleh,

$$n = 2160 / (1 + 2160 \cdot 0,10)$$

$$n = 2160 / (1 + 2160 \cdot 0,01)$$

$$n = 2160 / (1 + 21,6)$$

$$n = 95,57$$

$$n = 96 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 96 orang yang menggunakan pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya, hal ini dilakukan

untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik simple random sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi adalah dengan cara sebagai berikut, yaitu penyebaran angket pada penelitian ini dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden, yakni masyarakat yang berada dalam wilayah kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya, yang telah tersedia pilihan jawabannya. Arikunto (2006:139) menjelaskan bahwa angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui.

5. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dengan jenis kuesioner tertutup (*close questionnaire*), yaitu kuesioner dimana responden hanya tinggal menjawab atau memilih jawaban yang

sesuai atau benar, karena jawaban telah disediakan langsung oleh peneliti.

Kuesioner sendiri merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden.

6. Uji Validitas dan Relibilitas Alat Pengumpulan Data

1. Uji validitas

Penelitian ini menggunakan uji analisis item, yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari skor tiap butir. Jika terdapat item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Menurut Sugiyono (2016: 126), terdapat beberapa syarat yang harus terpenuhi, yaitu:

- a) Jika $< 0,3$, maka item pertanyaan dari kuesioner dinyatakan valid.
- b) Jika $> 0,3$, maka item pertanyaan dari kuesioner dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi product moment dengan bantuan program SPSS. Siregar (2012: 335) menyebutkan bahwa analisis korelasi adalah suatu bentuk analisis data dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan atau bentuk arah hubungan diantara dua variabel dan

besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel yang satu (variabel bebas) terhadap variabel lainnya (variabel terikat).

Untuk menguji validitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis *pearson Correlation* dengan nilai signifikansi 5% dan jumlah responden sebanyak 96 orang, kemudian jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dalam angket dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu. Uji ini menggunakan program SPSS 23 dan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05. Angket dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan r_{tabel} yaitu 0,195.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian studi lapangan yang dimulai dari statistik deskriptif yang berhubungan dengan data penelitian (meliputi gambaran umum responden, variabel penelitian, & uji kualitas data) menggunakan analisis Univariat dan Bivariat. Hasil pengujian hipotesis dan pembahasan terhadap uji hipotesis yang diuji secara statistik dengan menggunakan program pengolahan data SPSS versi 23.

a. Deskripsi Data Penelitian

Data dalam penelitian ini berasal dari data primer berupa kuisisioner yang diajukan kepada pengguna layanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya. Dari 100 kuisisioner yang disebarkan 96 kuisisioner yang digunakan sebagai data dalam penelitian setelah disesuaikan dengan kriteria responden yang digunakan oleh peneliti.

Tabel 1
Deskripsi Kuisisioner

Kuisisioner	Jumlah	Presentase
Kuisisioner yang kembali	100	100%
Kuisisioner yang sesuai dengan kriteria	96	96%
Kuisisioner yang tidak sesuai kriteria	4	4%
Kuisisioner yang digunakan	96	100%

Sumber: Data kuisisioner penelitian, 2020

b. Analisis Univariat

Berdasarkan 96 kuisisioner yang diolah diperoleh informasi mengenai demografi responden sebagai acuan dalam melihat karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian. Demografi responden dalam penelitian ini berupa jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Secara lebih rinci, demografi responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1	Laki-laki	53	55,20%
2	Perempuan	43	44,80%
3	Jumlah	96	100%

Sumber : Data Kuesioner Penelitian, 2020.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah sebanyak 53 orang atau 53,0% sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah sebanyak 43 orang atau 43,0% . Maka dapat dikatakan, proporsi responden jika dilihat dari jenis kelamin lebih didominasi oleh responden laki-laki.

c. Analisis Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan

Dalam bagian ini, akan dijelaskan hasil dari jawaban responden yang tertuang dalam pertanyaan-pertanyaan kuesioner. Untuk mempermudah penjabarannya, peneliti akan menyederhanakan hasil penelitian dengan rumus presentase:

$$\text{presentase} = (x/N) \times 100\%$$

Keterangan:

x = Jumlah jawaban responden yang memilih setiap alternatif jawaban

N = Jumlah skor ideal

Skala dalam penelitian akan diubah menjadi sebagai berikut ini:

81% - 100% = Sangat Setuju

61% - 80% = Setuju

41% - 60% = Kurang Setuju

21% - 40% = Tidak Setuju

0% - 20% = Sangat Tidak Setuju

Kemudian, pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner merupakan bagian dari variabel pengaruh yang masing-masing memiliki 5 indikator (dimensi). Setiap indikator memiliki jumlah pertanyaan yang beragam, dengan jumlah pertanyaan keseluruhan variabel sebanyak 24 pertanyaan yang terbagi dalam beberapa indikator dalam variabel.

1. Variabel Kualitas pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini berdiri sebagai variabel independen (variabel bebas) dengan lima indikator untuk mengukur. Pada kuesioner yang telah peneliti sebar, variabel kualitas pelayanan memiliki tujuh belas pertanyaan secara keseluruhan dengan jumlah berbeda pada setiap indikator.

2. Variabel Kepuasan Layanan (Y)

Variabel kepuasan layanan dalam penelitian ini berdiri sebagai variabel dependen (variabel terikat) dengan empat indikator untuk mengukur. Pada kuesioner yang telah peneliti sebarakan, variabel kepuasan layanan memiliki tujuh item pertanyaan secara keseluruhan dengan jumlah berbeda pada setiap indikator.

d. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y), atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat atau tidak.

Tabel 3
Anova

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13850.779	1	13850.779	260.021	.000 ^a
Residual	5007.179	94	53.268		
Total	18857.958	95			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Jika dilihat dari output dalam tabel anova, diketahui bahwa dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, dan nilai F hitung $260.021 > 3,94$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan layanan (Y).

e. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui

apakah model regresi bebas (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4
Coofiens

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.314	4.315		3.085	.003
Kualitas Pelayanan	.765	.047	.857	16.125	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan
- Dasar pengambilan keputusan dalam uji T yang akan peneliti gunakan adalah:

- Jika nilai (Sig) < probabilitas 0,05 atau T hitung > T table maka terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Layanan (Y).

- jika nilai (Sig) > probabilitas 0,05 atau T hitung < T table maka tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Layanan (Y).

- Berdasarkan output SPSS hasil analisis regresi linear sederhana diatas, maka hasil uji hipotesis dapat diinterpretasikan Nilai (Sig) $0,000 < 0,05$ atau T hitung $16,125 > 1,989$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Layanan (Y).

f. Presentase Keseluruhan Variabel X

dan Y

Setelah menyelesaikan perhitungan presentase dari ke-lima indikator kualitas pelayanan, selanjutnya peneliti juga akan mencari jumlah presentase dari keseluruhan hasil yang di dapat untuk variabel kualitas pelayanan. Perhitungan untuk menentukan jumlah presentase keseluruhan indikator variabel dapat dilihat dibawah ini:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayan yang berperan sebagai variabel bebas (independen) dalam penelitian ini memiliki lima indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh terhadap variabel terikat. Di dalam kuesioner/angket yang telah disebarkan, keseluruhan item terdiri dari 23 item pertanyaan dimana setiap indikator memiliki jumlah item yang beragam. Dibawah ini kita dapat melihat besaran jumlah pengaruh dalam bentuk perhitungan presentase:

$$\begin{aligned} \text{presentase} &= (x)/N \times 100\% \\ &= (1994+1403+1451+1929+1819) / (96 \times 23 \times 5) \times 100 \\ &= 8596/11041 \times 100 \\ &= 77,85\% \\ &= 78\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, telah diperoleh nilai keseluruhan dari variabel kualitas pelayanan sebesar 78%. Dengan kata lain, jumlah tersebut berada pada rentang 61% - 80% dengan kategori "Setuju". Dengan demikian, dapat diartikan secara keseluruhan responden setuju. bahwa mereka telah mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal atau memuaskan dari Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya.

2. Variabel Kepuasan Layanan (Y)

Variabel kepuasan layanan yang berperan sebagai variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini memiliki 4 indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh. Di dalam kuesioner/angket yang telah disebarkan, keseluruhan item terdiri dari 21 item pertanyaan dimana setiap indikator memiliki jumlah item yang beragam.

Dibawah ini kita dapat melihat besaran jumlah pengaruh dalam bentuk perhitungan presentase:

$$\begin{aligned} \text{presentase} &= (x)/N \times 100\% \\ &= (1879+2585+1895+1503) / (96 \times 21 \times 4) \times 100 \\ &= 7862/8064 \times 100 \\ &= 97,49\% \end{aligned}$$

= 98%

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, telah diperoleh nilai keseluruhan dari variabel kepuasan layanan sebesar 98%. Dengan kata lain, jumlah tersebut berada pada rentang 81% - 100% dengan kategori "Sangat Setuju".

Dengan demikian, dapat diartikan secara keseluruhan responden setuju bahwa di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya merasa puas khususnya jika dilihat dari segi kualitas pelayanan yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah peneliti tentukan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya. Sebelumnya dalam penelitian ini telah dilakukan pengumpulan data yang kemudian dilanjutkan dengan pengolahan data untuk mendapatkan hasil penelitian. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh maka dapat dilihat sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan indikator secara keseluruhan dalam

variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya kepada pengguna layanan yang berkaitan dengan kepuasan layanan yang dimiliki Kantor Dinas.

2. Berdasarkan hipotesis penelitian atau Uji T diperoleh nilai (Sig) berjumlah 0,000 lebih kecil dari probabilitas 0,05 Dengan hasil tersebut maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kubu Raya.

2. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut : Peneliti ini telah membuktikan bahwa ada pengaruh yang positif atau signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. "Metode Penelitian Kualitatif". Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah . 2011. "Kualitas Pelayanan Publik". Yogyakarta: Gava Media.
- Hessel Nogi S.Tangkilisan. 2005. "Manajemen Publik". Jakarta: PT Grasindo.

- Lopiodi. 2006. “Kualitas Pelayanan”.
Bandung : Alfabeta.
- Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan
Publik, Teori, Kebijakan dan.
Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. “*Memahami penelitian
kualitatif, kuantitatif*”. Bandung :
Alfabeta
- Sugiyono. 2013. “*Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”.
Bandung: Alfabeta.CV.

Artikel Jurnal Online :

- Samuel, H., & Foedjiawati. 2005.
“Pengaruh Kepuasan Konsumen
Terhadap Kesetiaan Merek Studi
Kasus Restoran The Prime Steak &
Ribs Surabaya”. *Jurnal Manajemen
& Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, 41.
Diakses Februari 24, 2020.
https://repository.usd.ac.id/6110/2/119114039_full.pdf.