

## Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kejaksaan Negeri Minahasa

*Jurnal Administrativus Vol 2 No 1, E-ISSN 3026-3018*

© Tahun IAN FIS UNIMA. All right reserved ISSN

Mey S. Manungkalit<sup>1</sup>, Sisca B. Kairupan<sup>2</sup>, A.R.Dilapanga<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

### INFO ARTIKEL

**Key word:**

Public Service, Community Satisfaction, State Prosecutor's Office

Accepted: 27 Januari 2024

Revised : 30 Januari 2024

Published: 31 Januari 2024

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of the quality of public services on community satisfaction at the Tondano District Prosecutor's Office, Minahasa Regency. The method used in this research is a quantitative method. The sample used consisted of 30 people (respondents) selected based on chance encounters with researchers who could be used as samples, namely by using a sampling technique by chance (incidental sampling). The data collection technique in this study is by questionnaire and observation. The method used in this study uses a simple analytical method. Data processing techniques are done manually. The results showed that there was a significant influence between the quality of public services (X) on public satisfaction (Y). And it can be seen from the statistical results of the t test (partial) for the variable quality of public services obtained a significant level of  $22.53 > 2.048$  ( ) a regression coefficient of (b1)  $Y = 0.425$  is positive, a correlation of  $r = 0.95$  is obtained.  $Y = 0.42 + 0.78$ . The magnitude of the influence of the quality of public services on community satisfaction can be seen from the coefficient of determination = 0.90. Thus it can be obtained that the influence of community satisfaction is determined by the quality of service by 90%, and there is 10% that is determined by other factors not examined in this study.*

### INTISARI

**Kata kunci:**

Pelayanan Publik, Kepuasan masyarakat, kantor kejaksaan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kejaksaan Negeri Tondano Kabupaten Minahasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel yang digunakan terdiri dari 30 orang (responden) yang dipilih berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, yaitu dengan menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan (insidental sampling). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner dan observasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis sederhana. Teknik pengolahan data dilakukan secara manual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dan dapat dilihat dari hasil statistik uji t (parsial) untuk variabel kualitas pelayanan publik diperoleh tingkat signifikan  $22,53 > 2,048$  ( ) koefisien regresi sebesar (b1)  $Y = 0,425$  bertanda positif, diperoleh korelasi sebesar  $r = 0,95$ .  $Y = 0.42 + 0.78$ . Besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi = 0,90. Dengan demikian dapat diperoleh bahwa pengaruh kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 90%, dan terdapat 10% yang ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## I. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat menurut Atmaja [1] adalah rasa senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan atau layanan jasa dengan harapan. Kepuasan masyarakat harus terus dilakukan untuk mengetahui seberapa baik kinerja pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang ada [2]. Menurut Lovelock dan Wirtz [3] kepuasan adalah sikap berdasarkan pengalaman. Kepuasan adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang membawa tingkat kepuasan kepada konsumen [4].

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan [5].

Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat meliputi [5]:

- 1) kualitas produk Pelanggan akan Kualitas produk. Pelanggan puas ketika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
- 2) Harga. Produk yang memiliki kualitas serupa dengan produk layanan lain, tetapi dengan harga lebih rendah, menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggannya.
- 3) Kualitas pelayanan sangat penting bahwa pelanggan puas ketika mereka menerima pelayanan yang baik atau memenuhi harapan pelanggan.
- 4) Harga. Produk yang memiliki kualitas serupa dengan produk layanan lainnya, tetapi dengan harga lebih rendah, menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggannya.
- 5) Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya kecil) umumnya merasa puas dengan produk/jasa tersebut.

Menurut Pasolog [6] kualitas layanan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Kualitas pelayanan barang dan jasa yang baik membuat pelanggan merasa puas.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian termasuk dalam segala bentuk pelayanan padamasyarakat yang dilakukan oleh Instansi Kejaksaan Negeri Tondano Kab. Minahasa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintah yang demokratis.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik dilihat dari ketidaktepatan waktu dalam pengurusan berkas dibagian administrasi sehingga masyarakat lama untuk menunggu di ruang tunggu serta merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan instansi di Kantor Kejaksaan Negeri Minahasa membuat masyarakat semakin kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Maka masyarakat menilai pelayanan pemerintah buruk atau tidak baik serta dapat dinilai bahwa instansi telah mengabaikan Undang-Undang pelayanan publik dan terjadinya penilaian buruk oleh masyarakat terhadap pemerintah di sektor pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kejaksaan Negeri Minahasa, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan mengukur kualitas pelayanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, sebagai layanan dan daya tanggap jaminan pelayanan.

## II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang Untuk memahami dan menjelaskan pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kejaksaan Negeri Tondano Kab. Minahasa dengan mendasarkan pada hasil observasi, wawancara, dan kuisioner.

Waktu penelitian diperkirakan 1 sampai 2 bulan di kantor Kejaksaan Negeri Tondano Kab. Minahasa. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *rating (rating scale)* dan skala *Likert*. Sugiyono [7] menyatakan bahwa skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk kabupaten Minahasa yang sedang menerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Tondano Kabupaten Minahasa yang keberadaannya belum diketahui.

Metode pengambilan sampel yang peneliti digunakan adalah sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Sugiyono [7] Untuk memudahkan dalam pencarian sampel dan populasi maka peneliti menentukan waktu pengambilan sampel selama 2 minggu.

Teknik analisis yang digunakan, yaitu: Analisis korelasi sederhana yaitu untuk mengukur seberapa kuat pengaruh hubungan linear kedua variabel, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Analisis regresi linear sederhana yaitu analisis untuk mempelajari dampak pelayanan public terhadap kepuasan publik dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

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

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

Uji Determinasi R. Untuk mengetahui kontribusi deferensi produk terhadap keputusan pembeli maka dicari koefisien R yang merupakan kuadrat dan koefisien korelasi yaitu:

$$R = (r^2) \times 100\%$$

Uji Hipotesis Penelitian

- a. Uji Parsial (t). Untuk pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t statistik dengan t Tabel, t hitung dapat diperoleh dengan rumus:

$$t = \frac{b}{sb}$$

Keterangan:

b : Nilai parameter

sb : Standar error dari b

Uji Kualitas Data

- a. Uji Validitas menggunakan rumus validitas pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

- b. Uji Reabilitas menggunakan rumus uji reabilitas, yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum s_i^2$  = Jumlah varian butir

$s_t^2$  = Jumlah varian total kriteria koefisien

Teknik Pengumpulan data dan uji kualitas data dalam penelitian ini yaitu digunakan secara manual.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kejaksaan Negeri Tondano Kabupaten Minahasa. Berdasarkan hasil penelitian yang

diperoleh setelah menyebarkan angket kepada responden dan mengumpulkan kembali. Berdasarkan hasil penelitian setelah diadakan pengolahan dan analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana diperoleh  $\hat{Y}=0,42 + 0,78X$ , Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan ini mengartikan bahwa jika kualitas pelayanan publik meningkat satu satuan maka kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,78 satuan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari koefisien determinasi  $r^2 = 0,90$  besarnya pengaruh yaitu 90%.

Hal ini diperkuat dari pernyataan teori dari Hasan Ali [8] menyatakan bahwa perusahaan yang tingkat kepuasan masyarakat tinggi menyediakan tingkat pelayanan masyarakat yang tinggi pula. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat membutuhkan dukungan dari semua daya organisasi serta tanggung jawab penuh dari manajemen senior ditingkat perusahaan. Pegawai yang bekerja di garis depan pemimpin perusahaan, berkomunikasi langsung dengan masyarakat, dan berusaha memberikan layanan yang memuaskan masyarakat [9].

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji parsial. Diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan publik (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa  $r^2$  sebesar 0,90, hal ini berarti 90% dan uji statistik uji t (parsial) diperoleh tingkat signifikan sebesar  $22,53 > 2,048$  pada taraf 95% yang memberi arti bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kejaksaan Negeri Tondano Kabupaten Minahasa terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima atau  $H_0$  diterima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heldalina dan M Riza Firdaus [10], di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel service quality (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hal ini diperkuat dari pernyataan teori dari Hasan Ali [8] menyatakan bahwa perusahaan yang tingkat kepuasan masyarakat tinggi menyediakan tingkat pelayanan yang tinggi pula. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan membutuhkan dukungan dari semua daya organisasi serta tanggung jawab penuh dari manajemen senior ditingkat perusahaan [11]. Pegawai yang bekerja di garis depan pemimpin perusahaan, berkomunikasi langsung dengan masyarakat, dan berusaha memberikan layanan yang memuaskan masyarakat [12].

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari  $r^2 = 0,90$ . Dengan demikian dapat diperoleh bahwa tingkat kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 90%, dan terdapat 10% sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka akan meningkat kepuasan masyarakat di Kantor Kejaksaan Negeri Tondano Kabupaten Minahasa.

Menurut penelitian Prasetyo [13] menyatakan bahwa baik secara simultan atau parsial menghasilkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pernyataan tersebut diperkuat dari hasil penelitian Sari [14] dengan berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel yang diteliti, yaitu Kualitas pelayanan publik, dan Kepuasan masyarakat. Pernyataan di atas juga sejalan dengan penelitian Pinontoan dkk. [15] dan Siwij [16] yang menghasilkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Maka hal ini dapat dikatakan bahwa tingginya kepuasan masyarakat ditentukan oleh meningkatnya kualitas pelayanan publik, hal ini juga dibuktikan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 90%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kejaksaan Negeri Tondano Kabupaten Minahasa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kejaksaan Negeri Tondano Kabupaten Minahasa masih kurang optimal dan harus lebih ditingkatkan, agar kualitas pelayanan publik di Kantor Kejaksaan Negeri Tondano Kabupaten Minahasa dapat semakin meningkat dan membaik.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian Hipotesis dengan menggunakan rumus uji t menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kejaksaan Negeri Tondano Kabupaten Minahasa.
2. Hasil uji koefisien regresi besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari koefisien determinasi  $r^2 = 0,90$  besarnya pengaruh yaitu 90%, dan terdapat 10% sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB," *Jurnal Ecodemica*, vol. 2, no. 1, pp. 34-53, 2018.
- [2] Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, vol. 1, no. 2, pp. 13-22, 2019.
- [3] C. Lovelock and J. Wirtz, *Pemasaran Jasa Perspektif*, Jakarta: Erlangga, 2011.
- [4] B. Suryantoro and Y. Kusdyana, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya," *Jurnal Baruna Horizon*, vol. 3, no. 2, pp. 223-229, 2020.
- [5] T. A. Tawaang, F. Lengkong, V. Londa and A. R. Dilapanga, "Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 6, no. 90, pp. 1-10, 2020.
- [6] H. Pasolog, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- [8] H. Ali, *Manajemen Pemasaran dan Marketing*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- [9] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- [10] Heldalina, M. R. Firdaus and I. Faisal, "Analisis Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction Bank Syariah: Studi pada PT. Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin," *Jurnal Wawasan Manajemen*, vol. 6, no. 3, pp. 237-252, 2018.
- [11] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2006.
- [12] R. I. Verriana and M. Y. Anshori, "Pengaruh Kualitas Service Quality (Layanan) terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pada Mahasiswa Universitas NU Surabaya," *Accounting and Management Journal*, vol. 1, no. 1, pp. 1-11, 2017.
- [13] W. Y. Prasetyo, *Konsep Kualitas Pelayanan Publik*, Malang: Universitas Brawijaya, 2012.
- [14] N. Sari, *Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019.
- [15] V. M. Pinontoan, W. Bogar and S. B. Kairupan, "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa," *Jurnal Socia Logica*, vol. 1, no. 2, pp. 1-10, 2022.
- [16] D. S. R. Siwij, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perangkat Desa Se-Kecamatan Pineleng," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 8, no. 22, pp. 140-146, 2022.