

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember**

Dani Ari Sandi <sup>1)</sup>, Ivana Septia Maharani<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrai Pembangunan  
Email: daniarisandi467@gmail.com

<sup>2)</sup>Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan  
Email: maharaniivana18@gmail.com

### **ABSTRAK**

Faktor kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai harus dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga masyarakat dapat pelayanan yang memuaskan. Poppulasi dlam peenelitian ini adalah seluruh massyarakat yang hadir di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember dalam pelayanan berjumlah 210 orang yang mendapatkan dalam 1 bulan . Besamnya sampel yang di ambil adalah 68 darri ju mlah pop ulasi, yaitu 210 orang. Ada dua variabel yang rangkum di peenelitian ini, ya itu (1) kuallitas pelayanan (2) kepuasan masyarakat. Dalam mengumpulkan beberapa data yang dipakai yaitu angket. Analisis linear sederhada merupakan metode yang dipai dengan menggunakan SPSS. Penelitian ini berhasil memberi bukti bahwa pada nilai F test yaitu  $23,182 > 3,14$ . Maka dari itu hipotesa di katakkan behwa ter dapat pengaruh an tara variabel kepuasan masyarakat te rhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan peneliti memberikan beberapa saran yang ada pada penelitian ini iyalah (1) menurut peneliti yang berhasil meneliti dapat mengetahui bahwa kepuasan memunyai pengaruh bisa dibilang sangat kecil daripada kualitas pelayanan, ehingga Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember harus ditingkatkan kualitas pelayanannya supaya masyarakat yang dilayani merasa terpuaskan.

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

### **ABSTRACT**

*Service quality factors can affect community satisfaction. To provide services to the community, employees must provide good service quality, so that the public can get satisfactory service. The population in this study is the entire community who are present in the Tegal Gede Village, Sumbersari District, Jember Regency, with a total of 210 people who receive services in 1 month. The sample size taken was 68 of the total population, namely 210 people. There are two variables*

*summarized in this study, namely (1) service quality (2) community satisfaction. In collecting some of the data used is a questionnaire. Simple linear analysis is a method that is achieved using SPSS. This study succeeded in providing evidence that the F test value was  $23.182 > 3.14$ . Therefore, the hypothesis is said that there is an influence between the variables of community satisfaction on service quality which is acceptable. Based on the results of the study that community satisfaction with service quality Service quality has a more dominant influence. Tegal Gede, Summersari District, Jember Regency, must improve the quality of its services so that the people served feel satisfied.*

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

## 1. PENDAHULUAN

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik untuk pemerintahan desa, dan dalam meningkatkan kinerja desa, pemerintah atau organisasi mempunyai kewajiban yang selalu dilakukan serta dapat mewujudkan kualitas pelayanan, karena kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah itu sangat penting. Dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan semakin baik. maka secara terkemuka semua apa yang menjadi kebuntuan masyarakat dapat ter penuhi sebagaimana yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan Perpres No. 47 tahun 2009.

Terkait cara menyampaikan suatu pelayanan masyarakat seperti prosedur dan penanganan dan apabila ada ornaisasi mampu mengimplementasikan kualitas pelayanan sebagaimana standarnya bisa dinamakan bahwa organisasi itu sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti yang dimaksud Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014,

Untuk memenuhi kualitas pelayanan yang supaya masyarakat inginkan organisasi harus memenuhi persyaratan. Biasanya masih ada seperti keluhan yang bercontohkan kesulitan untuk mengurus surat seperti KTP dan surat nikah biasanya ada biaya tambahan supaya pelayanan cepat di tanggapi. Dan keluhan waktu yang lama atau pekerjaan yang berlama-lama itu bisa juga berakibat organisasi yang kurang baik dalam melakukan pelayannya dan organisasi harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat mempunyai rasa kepuasan tersebut.

Oleh sebab itu, di Indonesia pelayanan yang diberikan pemerintah masih dibawah standar ada tiga masalah yang sangat penting untuk penyelenggaraan pelayanan adalah, yang pertama, pelayanan masih melibatkan hubungan teman saudara agama dll. Yang kedua biaya pelayanan yang tidak pasti ini juga bisa masyarakat yang melakukan pelayanan dengan berakibat pungli. Dan yang ketiga, kepuasan masyarakat rendah karena adanya tidak ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan tersebut.

Instansi pemerintah daerah seperti kelurahan adalah contoh yang menjadi salah satunya melakukan pelayanan. Kelurahan adalah menyediakan pelayanan serta tugas yang dapat membantu Kecamatan untuk menyelenggarakan tugas pemerintah di wilayah kelurahan dan juga efektivitas yang harus ditingkatkan supaya berjalan dengan baik dan juga layanan yang seperti standar yang sudah diberikan. tugas yang lain dari kelurahan dapat juga melayani pembuatan KTP, akte kelahiran dll.

Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember merupakan lembaga milik Negara yang tugas utamanya memberikan layanan pada masyarakat seperti, KK, KTP, Akte Kelahiran, Surat Nikah, Akte Tanah. Oleh karena itu Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember harus proaktif menyediakan dokumen-dokumen tersebut agar kelengkapan dokumen kependudukan dapat dengan cepat. Untuk itu Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember harus dapat menciptakan pegawai yang dapat memberikan layanan yang baik pada masyarakat.

Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember adalah instansi publik yang wajib memberikan kualitas pelayanan pada masyarakat yang membutuhkan seperti KK, KTP dan Akte kelahiran. Penulis melakukan observasi langsung dan melihat bahwa seluruh yang bekerja di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember mempunyai kemampuan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Hal itu juga menjadi pengaruh tingkat kepuasan masyarakat Tegal Gede Jember terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember hal ini terjadi karena sering menangani pelayanan karena ada pegawai yang dikenalnya dan tidak ada kepastian kapan selesainya dalam melakukan pelayanan sehingga terjadi lambatnya penanganan atas pelayanan ini, hingga menjadi kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Sumber Daya Manusia (SDM)**

Menurut Schuler, dkk dalam (Rohim, 2020) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat. Menurut Fatoni (2006:10) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia adalah, ada empat sumber yang mengatakan bahwa sumber daya manusia harus menggunakan perasaan, akal serta keinginan supaya ada dorongan pada diri sendiri untuk mendapatkan banyak pengetahuan, karya yang dimilikinya semua itu berpengaruh penting terhadap sumberdayamanusia dan organisasi mempunyai tujuan dalam

pencapaiannya. Majunya teknologi seperti perkembangan yang ada pada informasi modal yang tersedia beserta bahannya, jika tanpa sumber manusia maka akan sangat susah untuk lembaga untuk tercapainya tujuan yang diharapkan.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Pegawai**

Secara *etimologi* ada dua jenis yaitu pelayanan dan publik pelayanan yaitu seseorang yang melakukan kegiatan berupa landasan yang dapat memuaskan yang hanya dapat diraskan oleh orang yang dilayani kemampuan itu tergantung dengan jasa yang disediakan oleh organisasi dengan terpenuhinya harapan yang menggunakan pelayanan. (Moenir,26-27:2010).

Sedangkan publik merupakan orang yang mempunyai pikiran, perasaan dan tindakan yang benar serta norma atau peraturan yang berlaku. (Syafi'ie, 5:2016)

Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat dikatakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau keinginan dalam menetapkan cara menyampaikannya juga harus mengimbangkan apa yang diharapkan masyarakat.

Masyarakat adalah ukuran kualitas yang jika diberikan pelayanan dengan memikirkan kepuasan masyarakat. Pelayanan public yang diberikan organisasi merupakan pelayanan yang baik dan juga memiliki tugas serta kebijakan yang sudah ada pada turan pemerintah Aparat Negara (MENPAN) Nomor 63/kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1. Pelayanan yang sederhana, yang dapat dipahami oleh masyarakat.
2. Pelayanan yang diberikan harus dengan jelas, supaya masyarakat tidak kebingungan dalam memahami pelayanan tersebut.
3. Waktu yang tidak lama, dalam melakukan pelayanan melakukannya dengan waktu yang disiplin.
4. Pegawai harus dapat memberikan pelayanan dengan sebenar-benarnya dan sah.
5. Harus ada proses yang membuat masyarakat merasa aman saat pada prosed pelayanan yang diberikan.
6. Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesain.
7. Menyediakan sarana untuk kebutuhan masyarakat yang melakukan pelayanan.
8. Akses yang memudahkan untuk dapat melakukan pelayanan.
9. Pegawai harus bersikap sopan, disiplin serta memberikan sikap keraman kepada masyarakat pada saat ingin melayani masyarakat.
10. Memberikan lingkungan yang nyaman, ketertiban teratue dan memberikan tempat seperti parkir, tempat ibadah dll.

### 2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Penilaian yang dapat memberikan pelayanan baik tentu masyarakat akan merasa senang dan merasa puas saat melakukan pelayanan dan jika pelayanan yang kurang baik dapat berakibat buruk kepada masyarakat dan masyarakat merasa kecewa kan hal tersebut. Menurut Fandy Tjiptono (2008:25) ciri-ciri atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:

- a. Kedisipinan waktu
- b. Meminimalkan pelayanan
- c. Memberi layanan yang sopan dan ramah terhadap masyarakat
- d. Memudahkan masyarakat dalam melayanannya
- e. Suasana yang sangat nyaman dapat memuaskan pelayanan terhadap masyarakat
- f. Fasilitas lain untuk mendukung pelayanan

Tentunya itu juga fokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Ha ersebu dapat memberi peningkatan kualitas pelayanan yang di berikan oleh organisasi publik.

### 2.4 Kepuasan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat itu sangat penting bagi pemberi layanan seperti organisasi kelurahan dan itu berpengaruh penting bagi kepuasan masyarakat, untuk mendapatkjan nilai citra yang baik bagi organisasi itu. Menurut Harbani Pasolong (2010:221-222) “jika organisai pemerintah memberikan layanan yang sangat baik kepada masyarakat maka masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah juga baik. Dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi juga meningkat.

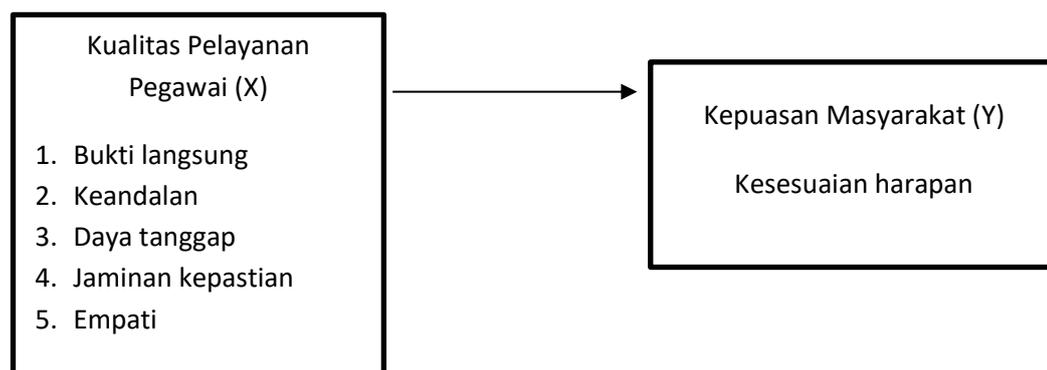
Menurut Pasolong (2010) untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan untuk memuaskan masyarakat dalam hal pelayanan organisasi seperti kelurahan berkewajiban melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan harus berhubungan baik dalam menyampaikan apa saja kebutuhan masyarakat. Maka dari itu masyaraka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan iu dapat meningkatkan rasa kepercayaan yang inggi terhadap organisasi itu.

Menurut Karl Marx (1967:58), kepuasan masyarakat ini bisa dikatakan resson yang baik dalam suatu organisasi pemerintahan, dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sangat baik harus melakukan apa yang diinginkan masyarakat harus diterima dengan baik juga. Dan itu masyarakat memberikan harapan kepada organisasi pemerintah seperti kelurahan agar harapan tersebut diterima dengan baik oleh pegawai supaya masyarakat tidak merasa kecewa dengan hal itu maka, pegawai harus benar-benar melakukannya dengan benar. Agar masyarakat mendapatkan kepuasan.

## 2.5 Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan hubungan antara Kualitas Pelayanan Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat maka model kerangka berpikiran penelitian digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**



Keterangan :

Variabel X : Kualitas Pelayanan Pegawai

Variabel Y : Kepuasan Masyarakat

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis yaitu bentuk kalimat pernyataan yang menjadi jawaban terhadap rumusan masalah yang diteliti merupakan jawaban sementara terhadap rumusan (Sugiyono, 2013). Berdsarkan tinjauan pustaka dan kerangka pikiran yang telah diungkapkan diatas, maka hipotesis da lam peneltitian ini adalah.

H0 : Ada pengaruh kualitas pelayanan pegawai ter hadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

H1 : Tidak ada pengaruh Kualitas Pelaylanaan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

## 3 METODE PENELITIAN

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.” merupakan jenis penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif Menurut Sugiyono (2016) yaitu hasil yang diamati serta harus kongkrit dan variabel yang menjadi ukuran bersifat sebab akibat serta data yang akan diteliti memakai data deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu deskripsi tentang hal-hal yang baik ataupun ada di tempat observasi yang bertujuan.

Menurut Sugiyono (2016;80) Populasi adalah tempat penalaran atau kesimpulan yang melibatkan dari atas objek atau subjek (orang atau benda benda lain) kualitas yang dimiliki perlu mempunyai karakter yang sudah dipilih oleh peneliti dan dipelajari lalu kemudian ditarik kesimpulany. Jumlah populasi masyarakat yang melakukan kegiatan Pelayanan sejumlah 210 orang pada Tahun 2020 yang aada di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember.

Sumber data penelitian menurut Sugiyono (2016:156) ada dua macan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan sumber data penelitian ini adalah keduanya.

1. Data primer merupakan data yang didapat peneliti secara langsung yaitu informan kunci dan informan sekunder. Dimana informan berasal dari masyarakat Kelurahan Tegal Gede.
2. Data sekunder meruapakan sumber data yang didapat sesara tidak langsung, tetapi d iperoleh melalui literatur – literatur, jurnal maupun catatan diluar objek penelitian. Sumber data sekunder pada penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh dari Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember seperti dokumen, jurnal-jurnal, laporan dan catatan.

#### 4 PEMBAHASAN

Ada 2 variabele pada penelitian ini, ya itu variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan variabel kepuasan masyarakat sebagai nariabel dependen, untuk variabel kualitas pelayanan di ukur dengan 7 indikator yaitu terdiri dari Kesederhanaan, kepastian yang diberikan oleh pegawai, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomi, Keadilan, Serta Ketepatan Waktu. Sedangkan Kepuasan Masyarakat yang diukur dengan indikator (Sesuai dengan harapan)

##### 4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 1. Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana  
Menggunakan Alat Bantu SPSS V 25,0

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,137 <sup>a</sup>	,019	,004	1,215
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Output bagian ke 2 di atas menjelaskan bahwa hubungan (R) atau korelasi dengan nilai yuitu sebesar 0,137, dari hasil itu bisa diketahui bahwa ada perhubungan antar variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dengan total hubungan sebesar 0,137. Dan dari output tersebut juga di peroleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0.019 yang mengandeng arti bahwasanya penagaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) ter hadap variabel

terkikat (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 19%. sedangkan sisanya sebesar 81% di pengaruhi oleh variabel lain.

Analisi regresi linier sederhana dipergunakan ber tujuan untuk menegetahui tingkat penagaruh variabel independen ter hadap variabel dependen, apa saja yang penulis lihat yaitu pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasar hasil pengujian *SPSS Statistik 25.0* diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Penghitungan Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,399	1,734		1,960	,054
	Kualitas Pelayanan	,077	,068	,137	1,122	,266

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS (2022)

Berdasarkan hasil output *SPSS V. 25,0* pada tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$= 3,399 + 0,077X$$

Hasil yang sudah dianalisis diatas dinyatakan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 3,399. Mempunyai arti bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 3,399
2. Koefisien regresi  $x b = 0,077$  mengartikan bahwa jika tiapberambahnya 1 % nilai variabel kualitas pelayanan, akibatnya nilai variabel kepuasan masyarakat tambah besar 0,077% , koefisien regresi itu mempunyai nilai positif, lalu bisa di katakan bahwa tujuan pengarruh antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat) bernilai positif .

#### 4.2 Uji t

Hal ini bertujuan meng uji agar menemukan regresi yang dioleh itu ber pengaruh atau tidak.

Penujian ini berlakukan untuk meng etahui pengaruh variabel besa terhadap variabel terikat, bisa memakai cara perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai nilai  $t_{tabel}$  supaya tingkat signifikasi ( $\alpha$ ) yang dipakai didalam sebuah penelitian ini adalah 5%. Variabel bebas dikatakan punya pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat abila nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau dengan cara membandingkan nilai alpha dengan nilai signifikan pada output  $t_{hitung}$

Berdasarkan hasil pehitungan uji t dengan menggunakan bantuan program olah data *SPSS V25,0* dapat dilihat pada tabel *Coefficients<sup>a</sup>* di atas bisa diket ahui bawa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 1,122, selagi  $t_{tabel}$

sebesar 1,667. dan nilai signiffikan sebesar 0,266. Berdasarkan hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$   $1,667 > 1,122$  dengan probabilitas lebih kecil dari  $\alpha$  yaitu  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima, yang artinya bahwa variabel kulalitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhdap variabel kepuasan masyarakat (Y), sehingga hipotesis yang dinyatakan bahwa ada pengaruh variabel kulalitas pelaayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember atau  $H_a$  di terima.

#### 4.3 Hasil Pembahasan

Terdapat 2 variabel yang ada dipenelitian ini, yaitu variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan variabel kepuasan masyarakat seagai nariabel dependen, untuk variabel kualitas pelayanan di ukur dengan 7 indikator yaitu terdiri dari Kesederhanaan, kepastian yang diberikan oleh pegawai, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomi, Keadilan, Serta Ketepatan Waktu. Sedangkan Kepuasan Masyarakat yang diukur dengan indikator (Sesuai dengan harapan)

Beralaskan data penelitian yang berhasil dianalisis, yang dilakukan yaitu Kulalitas Pelayanan pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Koantor Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember, didapat diketahui hipotesisi 1 yang menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Kepuasan Masyarakat, dit erima. Penelitian ini nemukan bahwasanya Kualitas Pelayanan pegawai mempengaruhi signifikan pada Kepuasan Masyarakat. Dengan ini juga berarti bahwa variabel-variabel Kualitas Pelayanan pegawai yang mempunyai kemampuan untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat yqng ada di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

Dari hasil hitungan mendapat hasil bahawa perngaruh antar Kualitas Pelayanan pegawai teradap Kepuasan Masyarakat ternyata positif dan kuat, semua ini bisa dibuktikan dengan  $r = 0,137$ . Adapu analisis yang data teah dirangkum sebelumnya didapatkan per samaan regresi linier sederhana  $Y = a + bx$ , dimana  $a = 3,399 + 0,077x$  dan nilai  $b = 0,077$  dan kalau dimasukkan ke dalam persamaan regresi sederhana menjadi  $Y = 3,399 + 0,077x$ . Lalu tafsirannya adalah meningkatnya Kualitas Pelayanan pegawai serta mengikuti dengan peningkatan Kepuasan Masyarakat, persamaan regresi sederhana itu memberikn informasi bahwa jika tidak ada Kualitas Pelayanan pegawai maka nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 3,399, ketika peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai maka Kepuasan Masyarakat akan menngkat sebesar 3,416, Adany penengaruh Kualitas Pelayanan pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat secara bersikap dapat diterima. Berarti Kualitas Pelayanan punya penngaruh yang kuat dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu ketika Kualitas Pelayanan meningkat maka Kepuasan Masyarakat yang diperoleh juga bisa meningkat.

Langkah terakhir dari analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini yaitu dalam mengkaji suatu nilai kepercayaan (signifikansi). Nilai yang signifikansi yang digunakan oleh peneliti adalah sebesar 0,05 atau nilai kepercayaan 95%.. Sehingga jika terdapat nilai sign  $< \alpha$  , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak. Dan sebaliknya jika nilai sign  $> \alpha$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berdasarkan hasil output SPSS V25,0 berdasarkan analisis regresi linier sederhana pada tabel *Coefficients* di peroleh nilai sign sebesar 0,266, dan taraf yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 0,05, dapat di simpulkan bahwa nilai sign sebesar  $0,005 < 0,266$ , artinya bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antar Kualitas Pelayanan dan Kepuasan masyarakat. Selanjutnya hasil perhitungan uji t menyatakan ada pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember terbukti kebenarannya atau  $H_0$  di terima

Terdapat ulasan tersebut di atas , peneliti mengajukan hipotesis terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada kantor Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember dapat diterima serta terbukti kebenarannya.

## 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Terdapat satu kesimpulan yang bisa ditarik oleh peneliti dari bab sebelumnya bahwa peneliti menyimpulkan yaitu :  
Variabel kualitas pelayanan pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani pada Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

### 5.2 Saran

Peneliti memiliki saran yang diperoleh dalam penelitian mengetahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat kecil perbandingannya dengan motivasi pegawai karyawan, hingga Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember harus tingkat kualitas layanannya supaya masyarakat yang dilayani merasa puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. Yogyakarta: Bina Aksara. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*
- Fhatoni, Abdurrahman 2006. Jakarta: Rinka Cipta. *Manajemen Sumber Daya Manusia.*
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Yogyakarta: Andi.

- Hasibuan, Malayu SP. 2008. *Organisasi Dan Motivasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Organisasi Dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasan, Iqbal. 2005. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Maslow, Abraham. 2007. *Motivasi dan Kepribadian*. Jakarta: Pustaka Binaan Presindo.
- MENPAN Nomor.63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik*.
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan Ms. Ekxel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, Zeithami dan Berry, 1988, *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*.
- Pasolong, Harban. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Rohim. 2020. *Organisasi: Restrukturisasi Dan Kinerja Pegawai*. Indramayu: Adab.
- Saydam, Ghozali. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Djambatan.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung \_\_\_\_\_, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Pustaka Grafika.
- Undang–Undang No.32 Tahun 2004. *Tentang Pemerintah Daerah*.
- Undang-undang No.34 Tahun 2019. *Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan*.