

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN
KESAMBEN KABUPATEN JOMBANG**

ARTIKEL ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Program Pendidikan Ekonomi



Oleh :

**KHUSNURRIJAL BAHTIAR FIRMANSYAH
NIM. 142146**

**SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA JOMBANG
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JANUARI 2020**

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang

Khusnurrijal Bahtiar Firmansyah, Heru Totok Tri Wahono
e-mail: rijalboncel07@gmail.com
Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang

Abstract

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and employee morale on community satisfaction in the Kesamben sub district office in Jombang. This research is a type of quantitative research. The Population is the community at the Kesamben District Office in Jombang Regency. 100 sampling respondents was using sampling techniques randomly. The independent variable namely service quality (X1) and morale (X2) and the dependent variable is community satisfaction (Y). Data analysis is using multiple linear regression test with the help of SPSS version 20.

Based on the results of research quality of service affects community satisfaction. Because the significance value of the best is $0,000 < 0,05$. Service quality also affects satisfaction because it has a significant value of $0,003 < 0,05$. So the H_a hypothesis is accepted, it means that there is an influence between service quality and work enthusiasm on community satisfaction. It can be concluded that there is an effect of service quality is an effect of service quality and employee morale on community satisfaction at the Kesamben District Jombang Regency Office.

Keywords : Service quality, Work spirit, Community satisfaction.

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasinya ialah masyarakat pada Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang. Pengambilan sampel pada 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak. Dengan variabel bebas yakni kualitas pelayanan (X1) dan semangat kerja (X2) dan variabel terikatnya yakni kepuasan masyarakat (Y). Analisa data menggunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 20.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Karena nilai signifikan uji $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan karena memiliki nilai signifikan $0,003 < 0,05$. Sehingga hipotesis H_a diterima artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Semangat Kerja, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang merupakan salah satu instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat, dan sebagainya. Kantor Kecamatan Kesamben sebagai instansi pemerintah Kabupaten Jombang yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja keras secara optimal kepada masyarakat yang datang.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami (Tjiptono, 2004: 51). Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa/layanan yang unik yang membedakannya dari barang, yaitu tidak berwujud, tidak terpisah antara produksi dan konsumsi, outputnya tidak terstandar dan tidak dapat disimpan (Kotler, 1997: 115).

Kenyataan yang terjadi di Kantor Kecamatan Kesamben, masyarakat sering mengeluh secara langsung maupun tidak langsung mengenai pelayanan yang diberikan. Masyarakat pada umumnya mengeluhkan pada pelayanan yang sangat lambat, contohnya seperti pembuatan surat tanah yang bisa memakan waktu berbulan-bulan. Masyarakat juga sering mengeluhkan sikap pegawai kantor Kecamatan Kesamben, seringkali masyarakat datang untuk meminta pelayanan tetapi pegawai-pegawai tidak ada di kantor, sedangkan saat itu sudah merupakan jam kerja.

Kinerja merupakan faktor sentral bagi pekerjaan manajemen terlebih jika dilakukan di suatu lembaga instansi pemerintah seperti pada kantor kecamatan. Suatu organisasi dibutuhkan semangat kerja yang tinggi untuk menciptakan kinerja yang baik. Menurut Nitisemito (1991: 160) berpendapat bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.

Pegawai di Kantor Kecamatan Kesamben dalam kegiatan sehari-hari melayani masyarakat yang datang, belum terlihat mereka bekerja dengan semangat yang tinggi. Para pegawai Kecamatan Kesamben tampak bekerja hanya dengan semangat yang biasa-biasa saja. Misalnya ketika ada masyarakat yang datang, pegawai kecamatan hanya melayani dengan seenaknya saja. Ketika masyarakat memerlukan keperluan yang mendadak juga tidak selalu dilayani dengan sepenuh hati. Bahkan jika jam kerja sudah menunjukkan siang, mereka malah banyak yang mulai bersantai-santai dan tidak bersemangat seperti pagi hari.

Menurut Kotler (2006: 34) definisi kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakannya dengan harapannya.

Masyarakat yang datang di Kantor Kecamatan Kesamben kebanyakan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini terlihat dari raut muka masyarakat setelah dari kecamatan Kesamben. Di samping itu, masyarakat yang terlihat bolak-balik sering ke Kantor Kecamatan Kesamben adalah mereka yang merasa keinginannya tidak langsung terpenuhi. Keinginan ini seperti pengurusan pembuatan KTP, kelengkapan administrasi berupa surat-surat penting yang membutuhkan stempel dari kecamatan, pembuatan surat akta tanah, dan lain-lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk memilih judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang."

METODE PELAKSANAAN

Rancangan penelitian yang digunakan ialah jenis kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual tanpa menyelidiki mengapa gejala tersebut muncul (Setianingsih, 2016: 49). Peneliti akan membahas 2 variabel yaitu Kualitas

Pelayanan dan Semangat Kerja. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan kemudian dianalisis menggunakan uji statistik dengan menggunakan uji regresi linier berganda yang bertujuan untuk menjelaskan Pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang.

Data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini berupa data-data faktual yakni: (1) Observasi, adalah kegiatan pengamatan langsung yang dilakukan pada tempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang peneliti dapat mengetahui bagaimana kondisi penelitian secara langsung untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, (2) Penyebaran Kuesioner/Angket, merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa bisa diharapkan responden. Peneliti menyebarkan angket kepada masyarakat yang berada di Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang, (3) Wawancara, digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Adapun instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket untuk memperoleh data yang dibutuhkan dengan menggunakan model likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang yang tentang suatu objek atau fenomena tertentu yang disusun dalam pernyataan dan diikuti dengan pilihan lima jawaban (Siregar, 2014: 50).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan semangat kerja) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) pada kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan sebanyak 100 responden masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan kesamben Kabupaten Jombang. Berdasarkan hasil uraian penelitian di atas, maka diperoleh hasil uji validitas sebanyak 25 pernyataan yang dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Sedangkan pada uji

reliabilitas, semua pernyataan dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Hasil jawaban semua responden yang meliputi indikator kualitas pelayanan menunjukkan bahwa responden mempunyai penilaian yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Kesamben dengan prosentase sebesar 89%. Hasil statistik Uji T untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai T hitung sebesar 2,840 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,05 ($0,005 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,185 maka dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan “Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor Kecamatan Kesamben” diterima.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Francissa Margareta (2016) yang menguji “Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen melalui kinerja karyawan pada koperasi karyawan PT. Gula Putih Mataram” dengan hasil analisis menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil jawaban semua responden yang meliputi indikator semangat kerja menunjukkan bahwa responden mempunyai penilaian yang sangat tinggi terhadap semangat kerja pegawai di kantor Kecamatan Kesamben dengan prosentase sebesar 88,7%. Hasil statistik Uji T untuk variabel semangat kerja diperoleh nilai T hitung sebesar 3,081 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,211 maka dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan “Semangat Kerja (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada kantor Kecamatan Kesamben” diterima.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriani Wardani (2017) yang berjudul “Pengaruh kemampuan kerja dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening” dengan hasil analisis menunjukkan variabel semangat kerja memiliki keterkaitan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang, diketahui bahwa ketiga indikator variabel kepuasan masyarakat memiliki skor rata-rata sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Kesamben

merasa puas. Ini dibuktikan juga dengan jarang sekali antrian panjang saat masyarakat sedang berada di kantor Kecamatan Kesamben, padahal kenyataan di lapangan setiap ada keperluan di kantor kecamatan pasti memerlukan waktu yang lama.

Melalui hasil penghitungan variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja berpengaruh secara simultan dan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai (sig) yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Satrio Bagus Kuncoro (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur” dengan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Semangat Kerja pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang.
3. Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Saran

Disarankan kantor Kecamatan Kesamben hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan baik segala pengurusan administrasi sampai dengan proses pengurusan administrasi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah serta para pegawai selalu meningkatkan semangat kerja dalam melayani masyarakat agar kualitas pelayanan yang diberikan bisa semaksimal mungkin, sehingga masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang.

Daftar Pustaka

- Anisa, Siti. 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia*.
- Apriani W. 2017. *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*.
- Kotler, Philip. (1990). *Marketing (Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, S. b. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur*. Kutai Timur: ejournal.pin.or.id.
- Nitisemito, Alex S. 1991. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siregar, S. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.