

**Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya  
Kepuasan Masyarakat  
(Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)**

**Bambang Irawan<sup>1</sup>, Sonny Subroto Maheri Laksono<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Magister Manajemen Universitas Islam Kadiri

Email: [bambangirawan33@gmail.com](mailto:bambangirawan33@gmail.com)

**Abstrak**

Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku. Tipe penelitian ini merupakan tipe peneliti eksplanatori dengan menggunakan metode deskriptif statistik, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel bebas dan terikat. Yaitu antara variabel kualitas pelayanan publik, Profesionalisme dan Kinerja Pegawai dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Hasil penelitian yang mendukung adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat

**A. Latar Belakang Teoritis**

Kelurahan menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 pada pasal 127 tentang Pemerintahan Daerah yaitu Kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperleh pelimpahan dari bupati/walikota. Berdasarkan pemahaman di atas memberikan pemahaman penempatan kelurahan sebagai suatu wilayah kerja yang memiliki organisasi pemerintahan di bawah kecamatan. Dengan kata lain bahwa nuansa kelurahan tetap sama yaitu tetap menjadi lini terdepan dalam melaksanakan pemerintahan. Adapun yang membedakan kelurahan menurut Undang-undang Nomor 5 tahun 1979 dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 terletak pada : (1) Kewenangan yang dimilikinya, (2) Perubahan perangkat dari perangkat Pemerintah pusat menjadi perangkat Daerah, (3) Adanya perubahan asas yang dilaksanakan yaitu dari asas desentralisasi dan asas desentralisasi menjadi azas desentralisasi. Dengan demikian fungsi kelurahan sebagai pembantu pemerintah Kecamatan dalam menjalankan tugasnya melakukan pelayanan publik sangat vital. Kebutuhan orang banyak atau yang dikenal sebagai masyarakat adalah kebutuhan yang tidak dapat dilakukan oleh masyarakat secara perorangan sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat harus dilakukan oleh pemerintah.

Hal ini membawa tanggungjawab yang harus dipikul oleh pemerintah karena tugas utama pemerintah pada dasarnya adalah sebagai pelayanan masyarakat dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan pelayanan umum oleh pemerintah selalu menjadi sorotan publik dikarenakan kinerja pemerintah terhadap pelayanan publik terasa masih jauh dari harapan.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Kurniawan (2005 : 6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan

masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU). Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, pemerintah membuat peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maksud diterapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sementara tujuan ditetapkan petunjuk teknis ini adalah agar terwujudnya batasan dan hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik, memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, dan untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan peraturan perundang-undang.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status;
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam segala hal seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya. Dwiyanto (2002:67), menyatakan bahwa "Orientasi pelayanan menunjuk pada seberapa energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki birokrasi secara efektif dan didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki aparat birokrasi, benar-benar dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa".

Menanggapi fenomena tersebut, Waworuntu (1997:19) mengemukakan seorang yang profesional dalam dunia administrasi negara, menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja. Mengingat masyarakat adalah raja, maka harus dilayani dengan baik. Kondisi persaingan yang semakin ketat saat ini, telah menjadikan profesionalisme sebagai salah satu sumber kekuatan. Bahkan melalui peningkatan profesionalisme, suatu organisasi harus dapat mengetahui apa yang terbaik bagi klien atau pelanggannya. Secara internal, menuntut adanya kesadaran kerja serta disiplin tinggi dari para pegawai kearah sikap profesional yang memang harus menjadi etos kerja dan budaya kerja (*corporate culture*), sedangkan secara eksternal mampu menyesuaikan diri dan mengantisipasi secara tepat setiap perkembangan yang terjadi.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman,

karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kualitas kinerja kepada masyarakat. Hal ini diindikasikan dengan sering munculnya keluhan masyarakat pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Aparat kelurahan, terutama berkaitan dengan kesiapan dan respon aparat dalam memberikan pelayanan serta lamanya pengurusan surat-surat tertentu. Kondisi ini, setidaknya tidak terlepas kaitannya dengan tingkat profesionalisme yang ditunjukkan petugas/aparat pada saat melakukan tugas pelayanan. Pemerintah kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Kantor Kecamatan Sukorejo Kota Blitar sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan dibantu oleh perangkat Kelurahan, salah satunya yaitu Kelurahan Turi. Sebagai perangkat daerah Kota Blitar, Kelurahan Turi merupakan unsur lini kewilayahnya yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kelurahan Turi sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja pegawai. Dalam Kantor Kelurahan Turi ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pengurusan KK (Kartu Keluarga), pengurusan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), legalisir E-KTP, KK, dan Surat Keterangan Waris, pengurusan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris, pengurusan Surat Rekomendasi IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), pengurusan Surat Rekomendasi Nikah,

pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha, dan pengurusan Keterangan Lainnya.

Selama ini ada pula masyarakat masih kurang puas dalam mendapatkan pelayanan yang berdampak pada kualitas pelayanan yang menurun. Karena disebabkan institusi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal menerapkan prinsip *good governance*. Dapat disimpulkan bahwa aparat kelurahan harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain peningkatan sumber daya manusia aparatnya. Untuk itu perlu diteliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme Dan Kinerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai dan tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, profesionalisme dan kinerja pegawai secara partial terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, profesionalisme dan kinerja pegawai secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

### **Kajian Teori dan Pengembangan Hipotesis**

Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), mendefinisikannya sebagai berikut: Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan publik menurut Astuti, Nurmala, Arif, (2018) yang mengadakan penelitian tentang pengaruh

pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Makasar Jakarta Timur, menyatakan bahwa setiap 1 kali peningkatan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat demikian pula sebaliknya. Hal ini bisa dijelaskan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan publik yang baik, maka seharusnya mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Demikian pula dengan pernyataan dari Supardi Nani, Tineke Wolok. (2014) bahwa kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sejalan dengan Hasnih, Gunawan, Hasmin. (2016) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan publik yang terdiri dari bukti fisik, Keandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan masyarakat, hanya satu indikator yaitu variable empati tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Ompo. Dari ketiga penelitian terdahulu yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>1</sub> : Diduga terdapat kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.**

Tanri Abeng (Moeliono, 2003) pengertian professional terdiri atas tiga unsur, yaitu *knowledge*, *skill* dan *integrity*, selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus-menerus. Profesionalisme kerja pegawai adalah perlakuan yang sama (*equality*), keadilan (*equity*), kesetiaan (*loyalty*) dan tanggungjawab (*accountability*), sedangkan kualitas pelayanan publik menggunakan indikator yaitu bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kustianingsih, Karim, Zulfiani (2018), yang meneliti tentang pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik menghasilkan

terdapat pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik. Penelitian Andila Mandasari (2014) memberikan hasil profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Artinya apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan. Lebih lanjut dikemukakan bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. Nurbaiti (2013) meneliti tentang kaitan profesionalisme dengan kepuasan kepada konsumen menunjukkan bahwa profesional kerja pegawai PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagas Raya dalam kemahiran menggunakan peralatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan dapat dikatakan baik atau cukup memuaskan. Dari penelitian empiris yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka peneliti memberikan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>2</sub> : Diduga terdapat profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.**

Penelitian Hendri Herman (2016) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (Napitupulu, 2012:175) Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dapat berfungsi optimal manakala organisasi pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu. Mekanisme pelayanan dimaksud harus menjamin terciptanya makna pemerintah yang responsif, yakni sosok pemerintah yang sensitif, akomodatif, dan antisipatif terhadap kebutuhan, keinginan, aspirasi, kepentingan, cita-cita, harapan, motivasi, tuntutan dan keluhan rakyat serta bertanggungjawab kepada rakyat atas pelaksanaan tugasnya sebagai pengemban mandat kedaulatan rakyat, sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan memahami keinginan dari pelanggan/masyarakat hal inilah yang nantinya akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat

merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Dari penelitian empiris yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka peneliti memberikan hipotesis sebagai berikut:

**H3 : Diduga terdapat kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.**

Philip Kotler (2009), “Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terlampaui” Astuti, Nurmala, Arif, (2018) Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat begitu pul tentang kualitas dan kinerja pegawai atau karyawan yang oleh Noer Sasongko (2017) disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula Herman (2016) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dari ketiga variabel tersebut dapat diteliti tentang kualitas pelayanan publik, profesionalisme dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari penelitian empiris yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka peneliti memberikan hipotesis sebagai berikut:

**H4 : Diduga terdapat kualitas pelayanan publik, profesionalisme dan kinerja**

**pegawai secara serentak terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.**

## B. Metode Penelitian

Tipe penelitian ini merupakan tipe peneliti eksplanatori dengan menggunakan metode deskriptif statistik, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel bebas dan terikat. Yaitu antara variabel kualitas pelayanan publik, Profesionalisme dan Kinerja Pegawai dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar

1. Kualitas pelayanan publik *tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy,*
2. Profesionalisme Keterampilan, Kompetensi, Kompensasi, Loyalitas, Performansi, Budaya Organisasi
3. Kinerja Pegawai: Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja, Kreatifitas, Kooperatif, Keandalan, Inisiatif, Kualitas Pribadi
4. Kepuasan Masyarakat
  - (a) Kepuasan masyarakat atas pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dari aparat,
  - (b) Kepuasan masyarakat atas pemberian info yang baik dan jelas oleh aparat,
  - (c) Kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan akurat oleh aparat,
  - (d) Kepuasan masyarakat atas perhatian dan kepedulian aparat.

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah Metode Analisis Kuantitatif. Dimana untuk mencapai tujuan pertama yaitu menganalisis ada tidaknya hubungan (korelasi) antara kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat adalah dengan menggunakan metode korelasional. Urutan analisis data dilakukan sebagai berikut :

1. Analisa Deskriptif.
2. Analisis Inferent
  - a. Uji Reliabilitas
  - b. Uji Validitas
  - c. Uji Asumsi Klasik
    - 1). Uji Normalitas Data

- 2). Uji Multikolinearitas
- 3). Uji Heteroskedastisitas
- d. Analisis Regresi

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

.....(1)

Keterangan :

Y: variabel terikat : tingkat kepuasan masyarakat

$\alpha$ : koefisien konstanta.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : koefisien variabel bebas kualitas pelayanan publik, profesionalisme dan kinerja pegawai

X1, X2, X3: variabel bebas kualitas pelayanan publik, profesionalisme dan kinerja pegawai

e: faktor pengganggu

- e. Uji Hipotesis
  - 1. Pengujian secara parsial (Uji t)
  - 2. Pengujian secara simultan (Uji F)
  - 3. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

### C. Hasil dan Implikasi

- a. Hasil penelitian besarnya  $t_{hitung}$  sebesar 2,152. Nilai ini lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,980 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.
- b. Hasil penelitian besarnya  $t_{hitung}$  sebesar 2,673. Nilai ini lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,980 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh profesionalisme terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.
- c. Hasil penelitian besarnya  $t_{hitung}$  sebesar 2,342. Nilai ini lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,980 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.
- d. Hasil penelitian besarnya  $F_{hitung}$  sebesar 20,147. Nilai ini lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,71 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik, profesionalisme, dan kinerja pegawai secara simultan atau serentak terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

### Pembahasan

- a. Analisis data menunjukkan bahwa  $H_0$ 1 ditolak atau  $H_a$ 1 diterima. Artinya : terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Hasil ini seiring dengan pandangan Utami dan Mahsyar, Utami (2013:86) mendukung pendapat bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Mahsyar (2011:89) perspektif *New Publik Service* dan *Good Governance* dianggap paling tepat untuk kondisi sekarang dalam mengatasi masalah-masalah pelayanan publik di Indonesia. Hal itu didukung oleh situasi politik yang lebih demokratis dan keterbukaan pemerintah. Dan untuk efektif nya implementasi persepektif tersebut, dapat diterapkan dengan menggunakan beberapa model seperti *model citizen's charter*, *model KYC (Know Your Customer)*, dan *model m-Government*. Dengan adanya model-model tersebut di atas diharapkan kendala-kendala yang selama ini menghambat efektivitas pelaksanaan pelayanan publik dapat diatasi sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat ditingkatkan efektivitasnya, sekalipun demikian semua kembali kepada person atau pelaksana pelayanan tersebut yakni aparat pemerintah dan juga partisipasi masyarakat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat penting, karena kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Tingkat kepuasan masyarakat pada akhirnya

- merupakan tujuan dari pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.
- b. Analisis data menunjukkan bahwa,  $H_02$  ditolak atau  $H_a2$  diterima. Artinya : terdapat pengaruh yang signifikan profesionalisme terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Hasil ini sejalan dengan pandangan Kurtianingsih, Karim dan Zulfani tentang profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan publik bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser dengan koefisien korelasi yang cukup kuat. Profesionalisme sangat mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaan maupun jenis pekerjaannya atau profesinya. Pandangan ini juga dikuatkan oleh Soetjipto (dalam Sedarmayanti, 2012:180) menyatakan bahwa profesi adalah jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian dan etika khusus serta standar layanan. Tjokrowinoto (dalam Tangkilisan, 2007:226) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif, lentur dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Sehingga dalam kerangka *New Public Service* (NPS), hendaknya para aparatur sipil negaran memberikan sikap profesionalisme dalam konteks sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan yang tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis: adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel.
- c. Analisis data menunjukkan ini menunjukkan bahwa  $H_03$  ditolak atau  $H_a3$  diterima. Artinya : Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Hasil penelitian ini memberikan dukungan pada Utami (2013:86) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Kinerja sendiri adalah merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.
- d. Analisis data menunjukkan bahwa  $H_04$  ditolak atau  $H_a4$  diterima. Artinya: terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik, profesionalisme, dan kinerja pegawai secara simultan atau serentak terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Sesuai dengan penelitian Utami (2013:86) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah, demikian pula dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik, profesionalisme, dan kinerja pegawai apabila diajalan dengan baik atau ditingkatkan secara simultan sehingga akan mampu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori administrasi publik yaitu tentang manajemen pelayanan publik, Ratminto (2005:4) manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplemantasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen,

terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan. Pada penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan publik, profesionalisme dan kinerja karyawan dimana ketiga variabel tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen pelayanan publik.

#### D. Kesimpulan dan Rekomendasi

- a. Hasil penelitian yang mendukung adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Implikasi kebijakan yang dapat dihubungkan dengan temuan-temuan yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dapat dilakukan adalah meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Dengan hasil ini Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal ini sejalan dengan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan administrasi kependudukan (pencatatan awal untuk informasi KTP, surat kelahiran yang selanjutnya dipakai untuk mengurus akte kelahiran dan surat kematian atau akte kematian). Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada masyarakat langsung (sebagai unit atau individual

dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis beras bagi rakyat miskin dan kurang mampu serta janda. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan kesehatan bagi balita dan orang tua.

- b. Hasil penelitian yang mendukung adanya pengaruh yang signifikan profesionalisme terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Implikasi kebijakan yang dapat dihubungkan dengan temuan-temuan yang dihasilkan dalam penelitian ini diketahui bahwa tingkat profesionalisme pegawai dimana pelayanan diberikan dengan adil tanpa adanya diskriminasi baik berdasarkan status sosial, tingkat pendidikan maupun kemampuan finansial masyarakat masih rendah. Dengan sikap profesionalisme yang tinggi kepada aparat kelurahan, maka masyarakat dilayani dengan sebaik-baiknya, hal ini merupakan suatu kewajiban dan bukan paksaan, karena sikap profesionalisme juga menguntungkan bagi pegawai tersebut. Sikap profesionalisme akan dinilai oleh atasan sebagai suatu kinerja pegawai yang pada tingkatan profesional akan membawa impact pada jenjang karier pegawai yang bersangkutan. Jenjang karier yang meningkat diperoleh dari penilaian kinerja pegawai yang baik, begitu pula apabila pegawai kurang profesional dalam menjalankan tugasnya juga berdampak kurang baik bagi jenjang kariernya ke depan. Sesuai dengan penelitian ini bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan meningkatkan profesionalisme pegawai, pada Kelurahan Turi dapat



- dilakukan dengan mengikutsertakan pegawainya pada setiap kegiatan dalam meningkatkan kemampuannya guna menunjang profesinya sebagai pegawai.
- c. Hasil penelitian yang mendukung adanya pengaruh yang signifikan kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Implikasi kebijakan yang dapat dihubungkan dengan temuan-temuan yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dapat dilakukan adalah para pegawai pada organisasi ini bekerja selain tergantung pada tugas pokok dan fungsinya masing-masing, mereka juga terikat pada usia dan kedudukan yang diraihinya selama bekerja di perusahaan, sehingga para pegawai di organisasi ini memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda. Tingkat kinerja tersebut apabila ditelusuri lebih lanjut pada organisasi ini adalah merupakan bagian dari kompensasi dari gaji pokok, tunjangan kerja dan keluarga, insentif (bonus), kondisi kerja di kantor serta fasilitas kantor yang mampu mendukung tugas dan unjuk kerja pegawai. Jabatan pada organisasi baik struktural maupun fungsional yang berhubungan dengan pangkat dan golongan dari masing-masing pegawai merupakan salah satu bagian dari kepuasan kerja pegawai pada organisasi ini. Dengan kinerja yang baik akan menghasilkan pelayanan yang baik pula kepada masyarakat, pelayanan yang baik inilah yang menimbulkan kepuasan kepada masyarakat, sehingga hal ini selaras dengan penelitian ini bahwa untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, dapat dilaksanakan dengan meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

#### E. Daftar Pustaka

- Algifari, 2007, *“Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis”*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Astuti. Fajar Diah, Dewi. Nurmala, Rahman. Arif, 2018. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Makasar Jakarta Timur. *Managerial - Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* Vol. 1 No. 1 2018. Jakarta
- Augusty Ferdinand. 2010. *“Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Strategik”*. Program Management Diponegoro University Semarang.
- Azwar, Saifuddin, 2013. *Reliabilitas dan Validitas*. Sigma Alpha: Yogyakarta
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2000. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPF
- Djarwanto, 2005. *“Statistik Non Parametrik”*, Bandung, Alumni.
- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Badan Penerbit UNDIP: Semarang
- Gujarati. Damodar, 1995, *“Basic Econometrics”*. McGraw-Hill International Editions: New York
- Handoko, Hani T., 2007. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Liberty: Yogyakarta.
- Hasnih, Gunawan, Hasmin. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, Volume 1 Nomor 2, Oktober 2016. Makasar
- Kotler, Philip, 2005, *“Manajemen Pemasaran – Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian”*, Jilid 1 – 2, Edisi Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.
- Kustianingsih. Harry, Karim. Abdullah, Zulfiani. Dini, 2018. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser eJournal Administrasi Negara, Volume 6, Nomor 2, 2018 : 7239-7252 ISSN 2541-674x, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta.: UPP AMP YKPN
- Mahsyar. Abdul., 2011. *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*.

- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Jurnal Otoritas. Vol. I, No. 2, Oktober 2011. Makasar
- Mandasari. Andila, 2014. Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. eJournal Administrasi Negara, 2014, 4 (2): 1148-1158 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.org
- Mela, Carl F., Sunil Gupta and Donald R. Lehmann. 1997. The Long Term Impact of Promotion and Advertising on Sunsumer Brand Choice, Journal of Marketing Research. Vol XXXIV. P. 248 – 261
- Nani, Supardi. Wolok. Tineke. (2014) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo. Program Studi Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo
- Nurbaiti. 2013. Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Nagan Raya. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Teuku Umar. Meulaboh - Aceh Barat
- Nursalam. 2003. *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng Jurnal Mirai Management, Volume 1 Nomor 2, Oktober 2016
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan, Cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sasongko. Noer., 2017. Peran Profesi Akuntansi Dalam Penanggulangan Korupsi ISSN 2460-0784 Seminar Nasional dan The 4<sup>th</sup>. Noer Sasongko. Call for Syariah Paper Surakarta
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, “Metode Penelitian Survei”, Edisi Revisi, Jakarta, penerbit LP3ES
- Susanti. Sri., 2014. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Jurusan Pendidikan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Undang-Undang RI No. 25 tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.