

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BENGALON KABUPATEN KUTAI TIMUR

Satryo Bagus Kuncoro ¹

Abstrak

Artikel ini menyoroti kepuasan masyarakat Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, dengan memfokuskan diri pada pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai. Penelitian dalam rangka penulisan skripsi ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. Latar belakang dari penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. Melihat fenomena tersebut, maka penulis mencoba untuk melihat hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur dengan sampel yang berjumlah 99 orang menggunakan metode probability sampling. Selanjutnya, data penelitian diperoleh dengan cara observasi, penyebaran kuesioner, dokumentasi dan penelitian kepustakaan. Kemudian dianalisis dengan menggunakan korelasi pearson product moment, analisis korelasi parsial, analisis regresi linear berganda, kecermatan prediksi dan analisis koefisien penentu atau koefisien determinasi. Setelah digunakan rangkaian uji statistik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, semangat kerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. Kemudian secara bersama-sama pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur yaitu sebesar 45,5 %, yang berarti bahwa sisanya 54,5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

¹ Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: satryo.co@gmail.com

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, semangat kerja, kinerja pegawai, Kecamatan Bengalon.*

Pendahuluan

Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Kecamatan Bengalon mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, seringkali muncul berbagai masalah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat, hasil pra survey menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat antara lain yaitu pelayanan yang berbelit-belit, dan tidak transparannya SOP (Standard Operasional Prosedur) yang berlaku di kantor Kecamatan Bengalon. Hal tersebut nampak dari tidak adanya pamflet atau banner yang menunjukkan SOP yang berlaku di kantor Kecamatan Bengalon.

Demikian pula halnya dengan semangat kerja pegawai, tidak setiap pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi seperti banyaknya tindakan dan sikap yang kurang proaktif, tidak ramah dalam melayani masyarakat, kurangnya inisiatif kerja, dan rendahnya tingkat kedisiplinan yang dilatarbelakangi oleh minimnya dana operasional serta kurangnya perhatian berupa pengawasan, motivasi, dorongan, dan penghargaan dari pemimpin yaitu camat. Pegawai kecamatan bengalon sangat minim perhatian dari camat, yang hal tersebut juga sangat penulis rasakan pada saat melakukan kegiatan magang di kantor Kecamatan Bengalon, camat bengalon sangat jarang hadir di kantor dengan alasan yang tidak jelas, sehingga membiasakan para pegawai untuk tidak melaksanakan kegiatan apel pagi dan membuat para pegawai bermalasmalasan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat serta memicu para pegawai untuk datang terlambat dan pulang dari kantor sebelum waktu pulang yang ditentukan.

Dalam hal kualitas pelayanan, keadaan pelayanan yang dilakukan pegawai Kecamatan Bengalon membuat masyarakat sering mengeluh secara langsung maupun tidak langsung. 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 Bengalon, seringkali masyarakat datang untuk meminta pelayanan tetapi pegawai-pegawai tidak ada di kantor, sedangkan saat itu sudah merupakan jam kerja .

Beberapa masalah tersebut, tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan semangat kerja pegawai Kantor Kecamatan

Bengalon Kabupaten Kutai Timur, sehingga akan menimbulkan dampak ketidakpuasan masyarakat yang dilayani. Melihat fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas Pelayanan

Berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan, 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).

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1995:25) antara lain

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Semangat Kerja

Alex Nitisemito (1991:160) berpendapat bahwa: “Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik.”

Dikemukakan oleh Buchari Zainun (1981:86) bahwa ada 6 (enam) faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya semangat kerja dalam suatu organisasi :

- 1) Hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan bawahan terutama antara pimpinan kerja yang sehari-hari langsung berhubungan dan berhadapan dengan para pekerja yang ada di bawahnya.
- 2) Kepuasan para pekerja terhadap tugas dan pekerjaannya karena memperoleh tugas yang disukai sepenuhnya.
- 3) Terdapatnya suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan anggota lain dalam organisasi.
- 4) Rasa kemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi dan juga merupakan tujuan bersama mereka yang harus diwujudkan secara bersama-sama.

- 5) Adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan materi lainnya yang memadai sebagai imbalan yang dirasakan adil terhadap jerih payah yang telah diberikan terhadap organisasi.
- 6) Adanya kesenangan jiwa, jaminan kepuasan serta perlindungan segala sesuatu yang dapat membahayakan diri pribadi dan karir dalam pekerjaannya.

Kepuasan Masyarakat

Kotler (2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggung jawab petugasan pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan pelayanan

Hubungan Variabel

Kepuasan masyarakat adalah respon yang terwujud dari penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi penilaian bagi masyarakat berdasarkan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Setiap masyarakat selalu mengharapkan pelayanan yang baik atau berkualitas. Apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai harapannya atau melebihi harapannya masyarakat akan memperoleh kepuasan, sedangkan apabila pelayanan yang diperoleh tidak berkualitas atau tidak sesuai

harapannya masyarakat akan kecewa atau tidak puas. Hal inilah yang membuat kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Selain faktor kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh hal lainnya. Seperti faktor semangat kerja pegawai, semangat kerja pegawai adalah suatu kondisi pegawai yang memiliki kegairahan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan mendorong pegawai untuk bekerja lebih produktif. Pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan prestasi kerjanya, karena mereka melaksanakan tugas-tugasnya dengan penuh gairah. Dengan adanya semangat kerja pegawai, pelayanan yang diberikan akan lebih baik dan berkualitas. Apabila dihubungkan dengan kepuasan masyarakat, semangat kerja pegawai akan menciptakan kepuasan masyarakat sebab pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam hal memberikan pelayanan akan berjalan dengan baik dan sesuai harapan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif (hubungan) adalah penelitian yang dilakukan untuk menggabungkan antara dua variabel atau lebih. Kemudian dianalisis dengan menggunakan korelasi pearson product moment, analisis korelasi parsial, analisis regresi linear berganda, kecermatan prediksi dan analisis koefisien penentu atau koefisien determinasi. Untuk mendapatkan data-data yang valid, lengkap dan objektif diperlukan alat pengumpulan data. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2002:73-74). Dengan skala likert akan digunakan untuk mengukur pandangan masyarakat di Kecamatan Bengalon tentang pengaruh kualitas pelayanan, dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.

Mengenai kriteria atau skor menurut Singarimbun (1995:110) masing-masing penelitian ada yang menggunakan jenjang 3 (1,2,3), jenjang 5 (1,2,3,4,5) dan jenjang 7 (1,2,3,4,5,6,7). Dalam penelitian ini penulis mengelompokkan jawaban responden dalam nilai skala 5 jenjang dengan masing-masing diberi nilai yaitu : a. Untuk jawaban a diberikan nilai 5, b. Untuk jawaban b diberikan nilai 4, c. Untuk jawaban c diberikan nilai 3, d. Untuk jawaban d diberikan nilai 2, e. Untuk jawaban e diberikan nilai 1

Untuk mengukur keperluan analisis kuantitatif, skor jawaban responden/skor merah yang berbentuk data ordinal di ubah ke dalam data interval dengan *method of successive interval*, Hays (1976). Metode yang digunakan untuk melakukan transformasi data ordinal menjadi data interval.

Hasil Penelitian

Analisis Sub Variabel

Ketepatan Waktu Pelayanan: Untuk jawaban responden mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat terbanyak yaitu 44 orang (44,44 %) yang berpendapat pegawai di kantor Kecamatan Bengalon kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Untuk jawaban responden mengenai penilaian responden mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diterima terbanyak yaitu 46 orang (46,46 %) yang menilai pelayanan yang di terima dari pegawai di kantor Kecamatan Bengalon kurang tepat waktu. Selanjutnya, **Akurasi Pelayanan:** Untuk jawaban responden mengenai kesesuaian pegawai dalam memberikan pelayanan dengan prosedur dan cara kerja yang ditetapkan di kantor terbanyak yaitu 50 orang (50,50 %) menilai pelayanan yang diberikan pegawai di kantor Kecamatan Bengalon sesuai dengan prosedur dan cara kerja yang telah ditetapkan di kantor. Untuk jawaban responden mengenai penilaian responden mengenai frekuensi kesalahan dalam hasil pelayanan (KTP, KK, SKTM, dll) terbanyak yaitu 58 orang (58,58 %) yang menilai kadang-kadang terdapat kesalahan pada hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Kecamatan Bengalon. Selanjutnya, **Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan:** Untuk jawaban responden mengenai rasa nyaman yang diberikan pegawai dalam melayani masyarakat terbanyak yaitu 57 orang (57,57 %) yang menyatakan pegawai di kantor Kecamatan Bengalon memberikan rasa nyaman dalam melayani masyarakat. Untuk jawaban responden mengenai penilaian tingkat kenyamanan yang dirasakan responden ketika berurusan dengan pegawai terbanyak yaitu 58 orang (58,58 %) yang merasa nyaman ketika berurusan dengan pegawai di kantor Kecamatan Bengalon. Selanjutnya, **Kemudahan Dalam Memperoleh Pelayanan:** Untuk jawaban pendapat responden mengenai kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan terbanyak yaitu 61 orang (61,61 %) yang menyatakan masyarakat kurang mudah dalam memperoleh pelayanan. Untuk jawaban responden mengenai tingkat kemudahan yang dirasakan responden dalam memperoleh pelayanan terbanyak yaitu 49 orang (49,49 %) yang merasa kurang mudah dalam memperoleh pelayanan di kantor Kecamatan Bengalon.

Analisis Sub Variabel Semangat Kerja

Kecekatan Pegawai: Untuk jawaban responden mengenai tingkat kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terbanyak yaitu 52 orang (52,52 %) yang berpendapat pegawai di kantor Kecamatan Bengalon kurang cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk jawaban responden mengenai penilaian tingkat kecekatan pegawai yang

dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan terbanyak yaitu 47 orang (47,47 %) yang menilai pegawai kantor Kecamatan Bengalon kurang cekatan ketika memberikan pelayanan. Selanjutnya, Ketaatan Jam Kerja: Untuk jawaban responden mengenai ketepatan waktu pegawai ke kantor terbanyak yaitu 30 orang (30,30 %) yang berpendapat pegawai telat 30 menit ke kantor Kecamatan Bengalon. Untuk jawaban responden mengenai frekuensi keberadaan pegawai yang tidak dinas luar di kantor saat jam kerja terbanyak yaitu 47 orang (47,47 %) yang menilai pegawai kantor Kecamatan Bengalon yang tidak dinas luar kadang-kadang berada di kantor saat jam kerja. Selanjutnya, Antusiasme Dalam Melayani: Untuk jawaban responden mengenai tingkat antusias pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terbanyak yaitu 49 orang (49,49 %) yang berpendapat pegawai kantor Kecamatan Bengalon kurang antusias dalam melayani masyarakat. Untuk jawaban responden mengenai tingkat antusias pegawai yang dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan terbanyak yaitu 49 orang (49,49 %) yang menilai pegawai kantor Kecamatan Bengalon kurang antusias pada saat responden mendapatkan pelayanan. Selanjutnya, Responsif: Untuk jawaban responden mengenai tingkat responsif pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terbanyak yaitu 58 orang (58,58 %) yang berpendapat pegawai kantor Kecamatan Bengalon kurang responsif dalam melayani masyarakat. Untuk jawaban responden mengenai tingkat responsif pegawai yang dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan terbanyak yaitu 66 orang (66,66 %) yang menilai pegawai kantor Kecamatan Bengalon kurang responsif pada saat responden mendapatkan pelayanan.

Analisis Sub Variabel Kepuasan Masyarakat.

Prosedur Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang prosedur pelayanan terbanyak yaitu 44 orang (44,44 %) yang menjawab prosedur pelayanan kurang mudah. Selanjutnya, Persyaratan Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang persyaratan pelayanan terbanyak yaitu 43 orang (43,43 %) yang menjawab prosedur pelayanan kurang sesuai. Selanjutnya, Kejelasan Petugas Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang kejelasan petugas pelayanan terbanyak yaitu 50 orang (50,50 %) yang menjawab kejelasan petugas pelayanan kurang jelas. Ini menunjukkan bahwa sebagian responden menilai kejelasan petugas pelayanan di kantor Kecamatan Bengalon kurang jelas. Selanjutnya, Kedisiplinan Petugas Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang kedisiplinan petugas pelayanan terbanyak yaitu 58 orang (58,58 %) yang menjawab kedisiplinan petugas pelayanan kurang disiplin. Selanjutnya, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang tanggung jawab petugas pelayanan terbanyak yaitu 53 orang (53,53 %) yang menjawab tanggung jawab petugas pelayanan kurang tanggung jawab. Selanjutnya, Kemampuan Petugas Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang kemampuan petugas pelayanan terbanyak yaitu 52 orang (52,52 %)

yang menjawab kemampuan petugas pelayanan kurang mampu. Selanjutnya, Kecepatan Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang kecepatan pelayanan terbanyak yaitu 60 orang (60,60 %) yang menjawab kecepatan pelayanan kurang cepat. Selanjutnya, Keadilan Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang keadilan pelayanan terbanyak yaitu 48 orang (48,48 %) yang menjawab keadilan pelayanan kurang adil. Selanjutnya, Kesopanan Dan Keramahan Petugas: Untuk jawaban responden tentang kesopanan dan keramahan petugas terbanyak yaitu 46 orang (46,46 %) yang menjawab kesopanan dan keramahan petugas kurang sopan dan ramah. Selanjutnya, Kewajaran Biaya Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang kewajaran biaya pelayanan terbanyak yaitu 45 orang (45,45 %) yang menjawab kewajaran biaya pelayanan kurang wajar. Selanjutnya, Kepastian Biaya Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang kepastian biaya pelayanan dalam hal ini dilihat dari kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan terbanyak yaitu 59 orang (59,59 %) yang menjawab kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan kadang-kadang sesuai. Selanjutnya, Kepastian Jadwal Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang kepastian jadwal pelayanan dalam hal ini dilihat dari ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan terbanyak yaitu 56 orang (56,56 %) yang menjawab ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan kadang-kadang tetap. Selanjutnya, Kenyamanan Lingkungan: Untuk jawaban responden tentang kenyamanan lingkungan terbanyak yaitu 46 orang (46,46 %) yang menjawab kenyamanan lingkungan nyaman. Selanjutnya, Keamanan Pelayanan: Untuk jawaban responden tentang keamanan pelayanan terbanyak yaitu 56 orang (56,56 %) yang menjawab keamanan pelayanan aman.

Analisis Variabel

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Dari jawaban-jawaban yang diberikan oleh 99 orang responden, 52 responden (52,52 %) memperoleh kualitas pelayanan yang tergolong sedang. Ini merupakan jawaban keseluruhan kuesioner kualitas pelayanan yang dirata-ratakan. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diterima sebagian besar masyarakat Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur cenderung memiliki kategori sedang.

2. Variabel Semangat Kerja

Dari jawaban-jawaban yang diberikan oleh 99 orang responden, 55 responden (55,55 %) menilai semangat kerja pegawai yang tergolong sedang. Ini merupakan jawaban keseluruhan kuesioner semangat kerja yang dirata-ratakan. Hal ini berarti semangat kerja pegawai kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur cenderung memiliki kategori sedang.

3. Variabel Kepuasan Masyarakat

Dari jawaban-jawaban yang diberikan oleh 99 orang responden, 61 responden (61,61 %) yang kepuasannya tergolong sedang. Ini merupakan jawaban keseluruhan kuesioner semangat kerja yang dirata-ratakan. Hal ini berarti kepuasan masyarakat Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur cenderung memiliki kategori sedang.

Analisis Korelasi Product Moment

Hasil korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 0,455. Dan untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak maka harus membandingkan F_{test} dengan F_{tabel} dari data yang diperoleh dengan menggunakan perhitungan dimana F_{test} yang bernilai 24,18. Ini lebih besar dari F_{tabel} yang bernilai 2,36. Maka korelasi ini adalah signifikan dan hasil korelasi antara variabel Semangat Kerja Pegawai (X_2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 0,632. Dan untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak maka harus membandingkan F_{test} dengan F_{tabel} dari data yang diperoleh dengan menggunakan perhitungan dimana F_{test} yang bernilai 65,05. Ini lebih besar dari F_{tabel} yang bernilai 2,36. Maka korelasi ini adalah signifikan.

Analisis Korelasi Parsial.

Besarnya koefisien korelasi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) dengan variabel Semangat Kerja Pegawai (X_2) sebagai variabel kontrol adalah 0,314. Untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak signifikan maka harus membandingkan F_{test} dengan F_{tabel} dari data yang diperoleh dengan perhitungan sebesar 10,32. Ini berarti F_{test} yang diperoleh lebih tinggi dibandingkan dengan F_{tabel} yang bernilai 2,36 yang mana berarti menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan dan besarnya koefisien korelasi variabel Semangat Kerja Pegawai (X_2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) dengan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebagai variabel kontrol adalah 0,563. Untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak signifikan maka harus membandingkan F_{test} dengan F_{tabel} dari data yang diperoleh dengan perhitungan sebesar 46,32. Ini berarti F_{test} yang diperoleh lebih tinggi dibandingkan dengan F_{tabel} yang bernilai 2,36 yang mana berarti menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan.

Analisis Regresi Berganda

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan variabel Semangat Kerja Pegawai (X_2) secara bersama-sama sebagai variabel bebas terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel terikat. Maka digunakan analisis regresi berganda dengan rumusan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dari perhitungan menggunakan SPSS bisa diketahui bahwa hasil perhitungan adalah $a = 0,095$, $b_1 = 0,283$, dan $b_2 = 0,771$. Dengan demikian maka persamaan regresinya adalah:

$$Y = 0,095 + 0,283X_1 + 0,771X_2$$

Analisis Kecermatan Prediksi

Nilai Y (S_y) = 0,27034. Dengan menggunakan *software* SPSS maka bisa mengetahui nilai *standart error of estimate* (SE_{est}) sebesar 0,20100. Dengan demikian maka S_y lebih besar dari SE_{est} . Hal ini menunjukkan bahwa prediksi tersebut adalah cermat.

Analisis Koefisien Determinasi.

R square yang diperoleh sebesar 0,458. Jadi untuk mengetahui koefisien determinasi atau koefisien penentu, maka digunakan rumus Hasan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KP &= R \text{ square} \times 100\% \\ &= 0,458 \times 100\% \\ &= 45,8\% \end{aligned}$$

Ini berarti besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan variabel Semangat Kerja Pegawai (X_2) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 45,8 %. Hal ini juga menjelaskan bahwa 54,2 % dari variabel atau faktor lain berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Kesimpulan dan Saran

Dengan menggunakan analisis korelasi *pearson product moment* diperoleh hasil sebagai berikut: Kualitas pelayanan memiliki koefisien korelasi dengan kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur sebesar 0,455. Dan Semangat kerja pegawai memiliki koefisien korelasi dengan kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur sebesar 0,632.

Dengan menggunakan analisis korelasi parsial, diperoleh hasil sebagai berikut: Dengan menggunakan analisis korelasi parsial, menempatkan variabel semangat kerja pegawai sebagai variabel kontrol maka hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur sebesar 0,314. Dan Dengan menggunakan analisis korelasi parsial, menempatkan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel kontrol maka hubungan semangat kerja dengan kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur sebesar 0,563.

Dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, diperoleh hasil sebagai berikut: Koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 0,283. Jadi ini menunjukkan hipotesis pertama pada penelitian ini H_0 ditolak dan H_1 diterima, Koefisien regresi semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah 0,771. Hal ini berarti perubahan satu satuan terhadap variabel semangat kerja pegawai mengakibatkan

perubahan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,771. Jadi ini menunjukkan hipotesis pertama pada penelitian ini H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan Koefisien regresi berganda ternyata hubungan yang terjadi tersebut hubungan pengaruh dengan persentase 45,8%. Jadi pada hipotesis ketiga yang diajukan pada penelitian ini H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dengan menggunakan analisis koefisien determinasi, maka dapat diketahui besar pengaruh variabel yang dalam hal ini kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur adalah sebesar 45,8 %. Dengan demikian ada sekitar 54,2 % merupakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat diluar variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang penulis lakukan, maka penulis bermaksud memberikan saran-saran di antaranya sebagai berikut.

1. Mengingat kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, maka camat dan para pegawai harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Bengalon agar tingkat kepuasan masyarakat semakin tinggi.
2. Mengingat semangat kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, maka para pegawai harus terus meningkatkan semangat kerjanya ketika memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Bengalon agar tingkat kepuasan masyarakat semakin tinggi.
3. Oleh karena kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur juga dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai yang cukup besar persentasinya yaitu 54,2%, maka sudah selayaknya jika penelitian yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur diadakan lagi dengan memakai variabel-variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.

Daftar Pustaka

- Alex S. Nitisemito.1991. *Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- _____, 1988, *Manajemen Personalialia*, Penerbit Ghalia Indonesia,
- _____, 1996. *Manajemen Personalialia*, Jakarta : Graha Indonesia
Jakarta.
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

- Bedjo Siswanto. 1989. *Manajemen Tenaga Kerja Ancangan Dalam Pendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja*. Bandung: Sinar Baru.
- Berry,L., Zeithaml,V., Parasuraman,A., 1998 '*The Service-Quality Puzzle*', Business Horizons
- Hasan, I., 2004, *Analisis Dana Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Hays, W. L. 1976. *Quantification in Psychology*. New Delhi: Prentice Hall.
- I.G. Wursanto, 1985. *Apa dan Bagaimana Memimpin*. Yogyakarta : Kanisius
- Kerlinger, F. Dan E. J. Pedhazur. 1973. *Correlation and Multiple Regression Analysis*. Foundations of. Holt, Rinehart and Winston, Inc. New York.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control"*(9thed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Zainun Buchari, 1981, *Manajemen Personalia*, Penerbit Balai Aksara, Jakarta.
- _____,1984, *Manajemen Personalia*, Penerbit Balai Aksara, Jakarta.

Dokumen-dokumen

- Undang-undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993