

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA TERMINAL TIPE A KILIRAN JAO

Sepsi Indrawati¹⁾ Heliyani²⁾

^{1,2}Magister Manajemen, Institut Teknologi Dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

E-Mail: sepsiindrawati93@gmail.com¹⁾

Heliyani_isn@yahoo.co.id²⁾

ABSTRACT

Purpose: This study aims to determine the effect of service quality and public service motivation on community satisfaction on employees of Terminal Type A Kiliran Jao.

Design/methodology/approach: The method used in this research is quantitative research with a descriptive approach. The population in this study were employees at Terminal Type A Kiliran Jao. The sample used was 84 people using a saturated sampling technique (census). The data analysis technique is multiple linear regression.

Findings: The results of the study show that: (1) Service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. (2) Public service motivation has a positive and significant effect on community satisfaction. (3) Quality of service and motivation of public services together have a positive and significant effect on community satisfaction in Terminal Type A Kiliran Jao.

Research implications: The results of this study concluded that with good service quality and high motivation for public services, especially in the type A terminal, Kiliran Jao can increase people's satisfaction in using the terminal.

Keywords: Quality Of Service; Public Service Motivation; Community Satisfaction

E-Journal Al-Dzahab
Vol. 4, No. 1
Maret 2023
Hal. 70-79

p-ISSN: 2808-7631
e-ISSN: 2808-758

ABSTRAK

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Terminal Tipe A Kiliran Jao.

Desain/Methodologi/Pendekatan Penelitian: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Terminal Tipe A Kiliran Jao. Sampel yang digunakan sebanyak 84 orang dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh (sensus). Teknik analisis data adalah regresi linear berganda.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (3) Kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Terminal Tipe A Kiliran Jao.

Implikasi Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini berkesimpulan bahwa dengan adanya kualitas yang pelayanan yang baik dan adanya motivasi yang tinggi terhadap pelayanan publik terutama di terminal tipe A Kiliran Jao dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan terminal tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Motivasi Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pemerintah dalam kehidupan bernegara memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Suatu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service*, terutama dalam hal kepuasan masyarakat atas kualitas dan mutu pelayanan pegawai pemerintah kepada masyarakat. Menurut Lupiyoadi, (2013) kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Diantara kewenangan-kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahannya adalah kewenangan dalam penegakan peraturan daerah, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat, sebab dengan adanya kewenangan ini maka pembangunan di daerah dapat terlaksana dengan baik tanpa hambatan atau dengan kata lain penegakan peraturan daerah dan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum ini adalah salah satu upaya untuk mencapai stabilitas daerah.

Kiliran Jao merupakan salah satu jorong yang ada di Nagari Muaro Takung Kecamatan Kamang Baru Kabupaten Sijunjung. Terminal Kiliran Jao merupakan daerah yang strategis letaknya, secara geografis kiliran jao terletak pada posisi silang dengan arah Padang, Jambi dan Riau, Posisi Kiliran Jao berada pada simpul lalu lintas Sumatera. Mula berdirinya UPTD Terminal Kiliran Jao adalah bagian dari Instansi Dinas Perhubungan berdasarkan peraturan Bupati Sawahlunto/Sijunjung Nomor 9 Tahun 1994 Tentang pembentukan Unit Pelaksanaan Terminal Angkutan Penumpang dan Barang Kiliran Jao. pada tanggal 24 Desember 1994 UPTD Terminal Kiliran Jao diresmikan oleh Bupati Sawahlunto/Sijunjung yaitu H, Zalnofi,SE dan beberapa Kepala Dinas Instansi yang terkait dalam pembangunan Terminal, dan kepala UPTD Terminal Kiliran Jao yaitu H.Aprianto, Amd.

Pada bulan Oktober tahun 2016 UPTD Terminal Kiliran Jao yang semulanya bagian dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sijunjung Pengelolaannya dialihkan langsung Kepada Kemeterian Perhubungan, dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 jo Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang pemerintahan Daerah, Sebagian urusan pemerintahan bidang perhubungan yang semula menjadi urusan pemerintah daerah provinsi dan/atau daerah kabupaten/kota menjadi urusan pemerintahan pusat, sehingga perlu mengalihkan Pegawai Negeri Sipil Daerah Provinsi dan/atau Daerah Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perhubungan menjadi Pegawai Negeri Sipil Kementrian perhubungan. Dan juga berdasarkan Surat Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.801/10/DJPD/2016 Tentang Operasional Terminal Tipe A , Dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 154 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD).

Pada masa peralihan dari pemeritahan dareah ke Pemerintahan Pusat yang diserahkan langsung oleh Bupati Sijunjung yang dijabat oleh Yuswir Arifin,SE, MM kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat yang diwakili oleh Sekretaris Direktur Jenderal yaitu Ir.Cucu Mulyana,Dess dan sebagai kepala BTPD Wilayah III Sumatera Barat Ariyansi Ariyus,S.Sit., MM dan Koordinator Terminal Tipe A Kiliran Jao Wasiman. Keberadaan Terminal Tipe A Kiliran Jao sangat berpengaruh terhadap masyarakat dan pemerintah. Adanya Terminal Tpe A Kiliran Jao membuka lahan pekerjaan baru bagi masyarakat, tidak hanya berdagang tetapi juga jasa seperti agen, tukang ojek, kuli angkut dan lain-lain.

Pemerintah melalui Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Sumatera Barat berusaha mengoptimalkan keberadaan terminal Tipe A ini salah satunya adalah di Terminal Tipe A Kiliran jao. Selain itu ada juga Terminal Tipe A Simpang Aur Kota Bukit Tinggi,

Terminal Tipe A Jati Pariaman Kota Pariaman, Terminal Tipe A Bareh Kota Solok, Terminal Tipe A Anak Air Padang.

Dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Terminal Tipe A Kiliran Jao, berdasarkan *survey* awal melalui wawancara kepada 25 orang masyarakat yang memperoleh layanan, disimpulkan bahwa masih ditemukan adanya permasalahan ketidakpuasan masyarakat atas layanan. Hasil *survey* menunjukkan bahwa penilaian pada pelayanan publik di Terminal Tipe A Kiliran Jao secara garis besar dinyatakan tidak puas dengan penilaian yaitu 58%. Dari segi prosedur pelayanan sebesar 60%, waktu pelayanan sebesar 68%, kompetensi pelayanan sebesar 48%, perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan sebesar 56% dan penanganan pengaduan, saran dan masukan kepada pegawai sebesar 60%. Sementara itu, secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Terminal Tipe A Kiliran Jao sebesar 42% dalam kategori puas.

Selain hasil *survey* pada Terminal Tipe A Kiliran Jao, banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan juga disampaikan baik secara lisan, kelembagaan, maupun melalui media cetak dan mediaelektronik. Pengaduan tersebut mengenai ketidakpuasan atau kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Terminal Tipe A Kiliran Jao. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan pada Terminal Tipe A Kiliran Jao perlu diadakan pembenahan secara menyeluruh. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Hardiansyah, (2017), salah satu faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yakni kualitas pelayanan.

Perry dan Wise (1990) mengemukakan bahwa tingkat dan tipe *public service motivation* di kalangan pegawai sektor publik memiliki hubungan yang signifikan terhadap pilihan pekerjaan dan kinerja seorang pegawai publik, serta terhadap efektifitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat *public service motivation* seorang individu akan semakin tepat untuk ditempatkan pada organisasi sektor publik.

Dari pemaparan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan masyarakat pada Terminal Tipe A Kiliran Jao”.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan di Terminal Tipe A Kiliran Jao. Sampel didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Martono, 2010:67). Sampel dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori dari Malhotra. Menurut Malhotra (2006:291) sampel paling sedikit harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 84 sampel yang diperoleh dari 3 x 28 (jumlah item pertanyaan).

Tabel 1.
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber	Skala	Item
1	Kepuasan Masyarakat	Transparansi	(Ulumudin, 2014)	<i>Likert</i>	1,2
		Akuntabilitas			3,4
		Kondisional			5,6
		Partisipatif			7,8
		Kesamaan hak			9,10
		Keseimbangan hak dan kewajiban			11,12
2	Kualitas	<i>Tangible</i> (berwujud)	(Hardiansyah,	<i>Likert</i>	1,2

Pelayanan	<i>Reliability</i> (keandalan)	2017)		3,4
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)			5,6
	<i>Assurance</i> (kepastian)			7,8
	<i>Empathy</i> (empati)			9,10
2 Motivasi Pelayanan Publik	Ketertarikan terhadap kebijakan publik	Mursyidah, L., & Choiriyah, (2020),	<i>Likert</i>	1,2
	Tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara			3,4
	Perasaan keharuan atau belas kasihan			5,6
	Sikap pengorbanan diri			7,8

Digunakan untuk melihat arah hubungan antara variabel independen dengan variable dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variable independen mengalami penurunan,dengan rumus menurut (Martono, 2018) yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan masyarakat
- X₁ = Kualitas pelayanan
- X₂ = Motivasi pelayanan publik
- a = Konstanta (nilai Y apabila X₁,X₂,.....X_n = 0)
- b = Koefisien regresi
- e = Standar Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 84 responden untuk memperoleh data primer maupun informasi yang relevan dengan permasalahannya mengenai penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Terminal Tipe A Kiliran Jao. Berikut ini akan disajikan data mengenai karakteristik responden:

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Jeni Kelamin		
Pria	37	44
Wanita	47	56
Jumlah	84	100
Usia		
Kurang Dari 25 Tahun	9	11
25-35 Tahun	20	24
36-45 Tahun	22	26

Diatas 45 Tahun	33	39
Jumlah	84	100
Pendidikan Terakhir		
SMA/Sederajat	18	21
DIII	16	19
S1	42	50
S2	8	10
Jumlah	84	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.
Ringkasan Hasil

No	Pernyataan	Mean	TCR	Keterangan
1	Kepuasan Masyarakat (Y)	4.30	85.95	Baik
2	Kualitas Pelayanan (X1)	4.30	85.98	Baik
3	Motivasi Pelayanan Publik (X2)	4.28	85.65	Baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi residual normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *One Sample Kolmogorof Smirnov*. Ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai *asyp.sig (2 tailed)* dengan tingkat signifikan 5%. Jika *asyp.sig (2 tailed) > 0,05* maka data berdistribusi normal, tetapi jika sebaliknya data tidak berdistribusi normal. Untuk hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,3339232
Most Extreme Differences	Absolute	,021
	Positive	,019
	Negative	-,021
Kolmogorov-Smirnov Z		,631
Asymp. Sig. (2-tailed)		,652
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 4 dapat dilihat dengan jelas, dari hasil uji normalitas diperoleh nilai *asyp.sig (2 tailed)* sebesar $0,652 > 0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi prasyarat uji asumsi klasik.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas ini diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Model regresi

yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi gejala multikolinieritas dilakukan identifikasi nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Bilai nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$ berarti tidak ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil yang terlihat pada tabel 5

Tabel 5.
Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	,837	1,195
Motivasi Pelayanan Publik	,821	1,218

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pada Tabel 5 terlihat bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$. Sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik telah terbebas dari gejala multikolinieritas sehingga tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Untuk menguji ada atau tidak heteroskedastisitas dapat menggunakan uji *glejser*. Jika diketahui probabilitasnya diatas tingkat kepercayaan *alpha* 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6.
Uji Glejser

Variabel	Sig.
Kualitas pelayanan	0,372
Motivasi pelayanan publik	0,118

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui koefisien regresi dari variabel independent dan bagaimana arah pengaruhnya terhadap variabel dependent, dapat dilihat dari analisis data regresi berganda yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS Versi 23 seperti pada tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Regresi Linier Berganda Variabel Penelitian

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,982	8,240		3,274	,002
	Kualitas pelayanan	,509	,089	,617	5,321	,000
	Motivasi pelayanan publik	,236	,089	,273	2,665	,009

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil regresi dari Tabel 7, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 26,982 + 0,509X_1 + 0,236X_2$$

Interpretasi atas persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 26,982 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X_1), dan motivasi pelayanan publik (X_2) dianggap konstan atau diabaikan, maka kepuasan masyarakat sebesar 26,982.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) adalah 0,4509 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 0,509, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
3. Koefisien regresi motivasi pelayanan publik (X_3) adalah 0,236 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan motivasi pelayanan publik mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,236, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil Uji t (Secara Parsial)

Hipotesis 1, 2 dan 3 dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (p -value), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
Dari hasil penelitian diperoleh koefisien regresi sebesar 0,509 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,321 > 1,976$) dengan signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$, maka H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat semakin menurun.
2. Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat
Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,236 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,665 > 1,976$) dengan signifikansi $0,009 < \alpha 0,05$, maka H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi motivasi pelayanan publik, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah motivasi pelayanan publik, maka kepuasan masyarakat semakin menurun.

Hasil Uji F (Secara Bersama-Sama)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau dependen (Sugiyono, 2013:257). Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil seperti terlihat pada tabel 9.

Tabel 8.
Hasil Pengujian F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6372,337	3	7382,482	52,283	,000 ^b
	Residual	3839,218	80	37,839		
	Total	10211,555	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Motivasi pelayanan publik, Kualitas pelayanan,

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pada tabel 8 didapat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($52,283 > 3,06$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ ($alpha$), maka H_4 diterima. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Terminal Tipe A Kiliran Jao.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 berkisar 0-1, semakin mendekati 0 maka semakin lemah pengaruhnya, sedangkan apabila semakin mendekati 1 semakin kuat pengaruhnya. Hasil analisis dengan menggunakan R^2 berkisar dari 0-1, semakin mendekati 0 maka semakin lemah pengaruhnya, sedangkan apabila semakin mendekati 1 semakin kuat pengaruhnya dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 9.
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,736 ^a	,542	,512	6,738

a. Predictors: (Constant), Motivasi pelayanan publik, Kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari Tabel 9, nilai *adjusted R square* menunjukkan 0,542, hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Terminal Tipe A Kiliran Jao adalah sebesar 54,2% sedangkan 46,8% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra organisasi, komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja dan lain sebagainya.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu uji t diperoleh nilai sig variabel $X_1 = 0,002 < 0,05$ sehingga H_1 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Terminal Tipe A Kiliran Jao. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,419 dan memiliki pengaruh atau arah yang positif

terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika pegawai memiliki kualitas pelayanan yang tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Hasil penelitian deskriptif variabel kualitas pelayanan ditemukan bahwa tingkat capaian responden adalah 74,6% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti kualitas pelayanan pegawai melalui indikator komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif, dirasakan belum memuaskan oleh masyarakat, sehingga perlu adanya peningkatan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hildayanti, dkk (2018) menemukan bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) dipengaruhi oleh nilai, kualitas kehidupan kerja dan kualitas pelayanan. Selain itu menurut Harnoto dan Tukijan (2010) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis yaitu uji t diperoleh nilai sig variabel $X_3 = 0,019 < 0,05$ sehingga H_3 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Terminal Tipe A Kiliran Jao. Nilai koefisien motivasi pelayanan publik sebesar 0,222 dan memiliki pengaruh atau arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika motivasi pelayanan publik tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Hasil penelitian deskriptif variabel motivasi pelayanan publik ditemukan bahwa tingkat capaian responden adalah 70,8% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti motivasi pelayanan publik melalui indikator target, kualitas, waktu penyelesaian, dan taat asas masih perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Simpulan

Berdasarkan analisis data dan interpretasi yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Terminal Tipe A Kiliran Jao. Berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.
2. Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Terminal Tipe A Kiliran Jao. Hasil ini berarti semakin tinggi motivasi pelayanan publik, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo.
- Akbar. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Administrasi Publik*, 1(1), 286–290.
- Andriany, D., & Arda, M. (2021). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan Deli Pada Masa Pandemi Covid 19. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 593–600.
- Hardiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hery, S. E. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, Chirstoper., dan Jochen, W. (2011). *Service Marketing. Service Marketing*. USA :

Pearson.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Martono, N. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Pers.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.

Musfar, T. F. (2020). *Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Media Sains Indonesia.

Nova I. E. Tamara., Lisbeth Mananeke., dan C. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 6(4).

Putra, Dhion, G., Pratiwi, Ratih, N., dan T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12).

Susila, L. N. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*, 1(1).

Tjiptono, F. (2019). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.

Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 4(1).