

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN BARONG TONGKOK KABUPATEN KUTAI BARAT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE SPIRIT ON COMMUNITY SATISFACTION IN BARONG TONGKOK DISTRICT OFFICE, KUTAI BARAT REGENCY

Yatik Lindasari, Musmuliadi, Gaspar Pera
Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong

yatiklindasari1981@gmail.com, musmuliadi250473@gmail.com, gaspar.pera@unikarta.ac.id

Abstract

Service quality is one of the variables that are quite important in the implementation of community tasks or public service tasks. For employees to provide good service to the community, employees must have high morale. The research aims; to analyze the effect of service quality and employee morale simultaneously on community satisfaction, analyze the effect of service quality on community satisfaction, and analyze the effect of employee morale on community satisfaction. This research was carried out at the Barong Tongkok District Office, West Kutai Regency, East Kalimantan. The research design used an inferential quantitative research design. The research population is 500 people and the sample used is 50 people. The validity test and instrument reliability test showed valid and reliable results. The data analyzed are primary and secondary. Data were collected through observation, in-depth interviews, and library searches. Data analysis used inferential statistical techniques, namely multiple regression analysis. The results showed that service had a positive and significant effect on community satisfaction, employee morale had a positive and significant influence on community satisfaction, and service quality and employee morale together had a positive and significant influence on community satisfaction.

Keywords: service quality, morale, satisfaction

Abstrak

Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. Agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pegawai harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Penelitian bertujuan; menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan menganalisis pengaruh semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat Kalimantan Timur. Rancangan penelitian menggunakan desain penelitian kuantitatif inferensial. Populasi penelitian berjumlah 500 orang dan sampel yang digunakan berjumlah 50 orang. Uji validitas dan uji reliabilitas instrument menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Data yang dianalisis adalah data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, in-depth interview, dan penelusuran pustaka. Analisis data menggunakan teknik statistik inferensial, yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, semangat kerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, semangat kerja, kepuasan

PENDAHULUAN

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula. Seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban, malas dan ogah-ogahan. Semangat kerja bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai negeri di samping memiliki semangat kerja yang tinggi dituntut pula untuk selalu meningkatkan kualitas

pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana dikatakan (INDONESIA, 2000) bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. Agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pegawai harus memiliki semangat kerja yang tinggi. Kekuasaan dan wewenang pemerintah bersumber dari rakyat. Oleh karena itu, maju atau mundurnya suatu pemerintah ditentukan dukungan rakyat. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan diperlukan dukungan, kepercayaan, loyalitas masyarakat, seyogyanya aparat pemerintah pada semua bidang dan tingkat menerapkan suatu konsep pelayanan berwawasan pada pemenuhan kebutuhan, keperluan, kepentingan masyarakat. Segala kebijakan, peraturan, program yang ditetapkan hendaknya berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Pemerintah hendaknya selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat, lebih mempercepat proses

penyelesaian urusan masyarakat, memberikan yang lebih berkualitas, lebih baik, lebih murah, lebih cepat, lengkap dan tuntas. Aparat pemerintah hendaknya sudah meninggalkan konsep menjual, yakni menawarkan secara agresif produk-produk yang dihasilkan berupa kebijaksanaan, peraturan, program yang belum tentu kondusif dengan kebutuhan masyarakat yang berubah cepat, keinginan dan kepuasan masyarakat. Aparat harus cepat tanggap terhadap tuntutan dan perubahan kebutuhan masyarakat. Melakukan berbagai perbaikan, perubahan atas berbagai cara, prosedur kerja, peraturan, kebijakan, program pada semua bidang kehidupan. Selanjutnya Sianipar menyebutkan bahwa sejalan dengan konsepsi pelayanan yang berwawasan masyarakat, maka timbul cara pandang baru yakni merubah posisi masyarakat yang dilayani dari di bawah manajemen garis depan menjadi diatas manajemen. Konsepsi memposisikan masyarakat pada puncak manajemen, merupakan suatu cara pengaktualisasian fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Konsepsi ini juga merupakan pencerminan pemikiran bahwa pelanggan adalah raja. Dengan demikian jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Pernyataan ini sebagaimana hasil penelitian (Putra et al., 2011) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian sejenis sebagaimana hasil penelitian; (Utami et al., 2013); (Rezha et al., 2013); (Riyadi et al., 2015); (Pundenswari, 2017); (Indriani et al., 2017); (Timbul Dompok, 2018); (Tamara et al., 2018); (Kurniawati et al., 2019); (Pramularso, 2020); (Simarmata et al., 2020); (Duriat & Vaughan, 2020); dan (Edy et al., 2020).

Berkaitan dengan semangat kerja (Nitisemito, 1991) berpendapat bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Sedangkan (Hasibuan, 2009) mengatakan semangat kerja sebagai keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja digunakan untuk menggambarkan suasana keseluruhan yang dirasakan para karyawan dalam kantor. Apabila karyawan merasa bergairah, bahagia, optimis menggambarkan bahwa karyawan tersebut mempunyai semangat kerja tinggi dan jika karyawan suka membantah, menyakiti hati, kelihatan tidak tenang maka karyawan tersebut mempunyai semangat

kerja rendah. Dengan kata lain bahwa individu ataupun kelompok dapat bekerjasama secara menyeluruh. Adanya semangat kerja tinggi yang dimiliki pegawai, maka akan berdampak pada pelayanan masyarakat, yakni adanya kepuasan yang dirasakan masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semangat kerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian yang terkait dengan pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat sebagaimana hasil penelitian; (Halimah, 2014); (Karsini et al., 2016); (Muhammad Ikbal Sidik & Kalimin, 2018); (Sriatun et al., 2018); (Yenti, 2019); dan (Basri & Rauf, 2021).

Resultante kualitas pelayanan dan semangat kerja akan memberikan pengaruh kepada kepuasan kerja. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

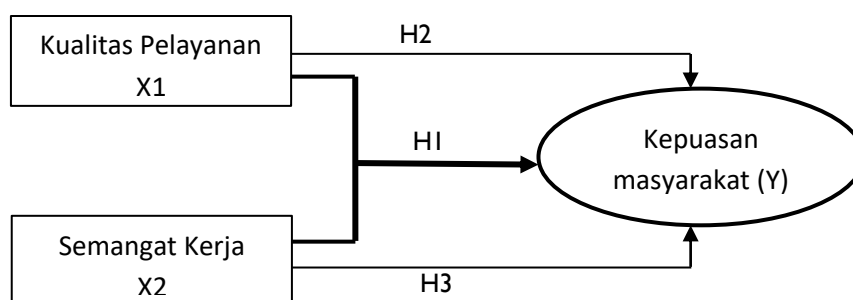
Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (Indonesia, 2000). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya sebagaimana tertuang dalam Kepmen PAN no. 25 tahun 2004 (Negara, 2004). Di samping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Menurut (Kotler, 2002) bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, maka kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau tidak senang dari masyarakat yang dilayani. Berdasarkan uraian tersebut

dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat yang dilayani. Penelitian terkait dengan pelayanan dan semangat kerja pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagaimana hasil penelitian; (Kuncoro, 2017); (Sari et al., 2019); dan (Disti & Ratnawili, 2020).

Berdasarkan kajian teoritis dan kajian empirik, selanjutnya dirumuskan kerangka konseptual pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat (Gambar 1). Variabel yang digunakan terdiri dari variable independen yakni kualitas pelayan (X1) dan semangat kerja (X2), dan variable dependen yakni kepuasan

masyarakat (Y). Berdasarkan Gambar 1, juga dapat diajukan hipotesis yang akan diuji, yang meliputi;

- H1: Pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- H2: Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- H3: Pengaruh semangat kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.



Gambar 1

Kerangka Konseptual Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen, 2022

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan semangat kerja pegawai. Secara rinci tujuan tersebut adalah (1) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan semangat pegawai terhadap kepuasan masyarakat, (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan (3) menganalisis pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan statisti inferensial. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat Kalimantan Timur. Populasi penelitian berjumlah 500 orang. Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati/diteliti. (Arikunto, 2005) memberikan pengertian populasi sebagai keseluruhan subyek penelitian. Berdasarkan dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan unit, nilai, ataupun individu yang menjadi obyek penelitian. Setelah populasi diketahui maka selanjutnya ditentukan sampel penelitian. Sampel adalah bagian dari populasi. (Arikunto, 2005) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Lebih lanjut dikatakan sampel adalah bagian dari populasi yang mencerminkan segala karakteristik yang dimiliki oleh keseluruhan populasi.

Besarnya sampel yang diambil adalah 10% dari jumlah populasi yaitu sejumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak untuk memudahkan penelitian.

Guna mendapatkan data yang diperlukan, maka dilakukan pengumpulan data dengan memakai metode observasi, studi kepustakaan dan indept interviewe dengan menggunakan angket atau kusioner. Kusioner merupakan perangkat untuk pengumpulan data yang ditujukan kepada responden. Hasil-hasil jawaban atau tanggapan dari respoden dalam menjawab kusioner masih bersifat kualitatif. Oleh karena itu, untuk dapat dianalisis secara kuantitatif maka jawaban diberi skor berdasarkan skala interval dengan metode Likert dengan interval interval 1–4. Untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor tertinggi dan untuk jawaban yang tidak mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor terendah. Adapun pemberian skor tersebut adalah sebagai berikut ini Untuk jawaban yang sangat mendukung pertanyaan/ pernyataan, diberi nilai 4. Untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi nilai 3. Untuk jawaban yang kurang mendukung pertanyaan/ pernyataan diberi nilai 2. Untuk jawaban yang tidak mendukung pertanyaan/ pernyataan diberi nilai 1. Instrumen berupa butir-butir pernyataan atau pertanyaan terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

Teknik analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda, yang dihitung dengan bantuan computer program SPSS versi 22. Bentuk hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen menggunakan rumus berikut ini (Supranto, 2001).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

a = konstanta

b₁ = koefisien regresi faktor kualitas pelayanan

b₂ = koefisien regresi faktor semangat kerja

X₁ = Variabel independen (kualitas pelayanan)

X₂ = Variabel independen (semangat kerja)

e_i = residu

Untuk menguji hipotesis yang diajukan digunakan uji F dan uji t. Uji t dianalisis dengan mengkonsultasikan hasil t hitung dengan t table. Adapun kriterianya adalah jika t-test > t-tabel dengan taraf signifikansi 5%, artinya ada hubungan positif dan signifikan antara variabel X dan Y. Jika t-test < t-tabel dengan taraf signifikansi 5%, artinya tidak ada hubungan positif dan signifikan antara variabel X dan X atau dengan kata lain variable independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependen. Demikian pula untuk mengetahui pengaruh simultan variabel independen dengan variable dependen digunakan uji F. Jika F hitung > dari F Tabel, maka variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, demikian sebaliknya. Untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan atau pengaruh antara variable independen (X) dengan variable dependen diketahui dari besaran nilai R atau R². Kriteria tersebut mengacu pada yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2001) sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1
 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

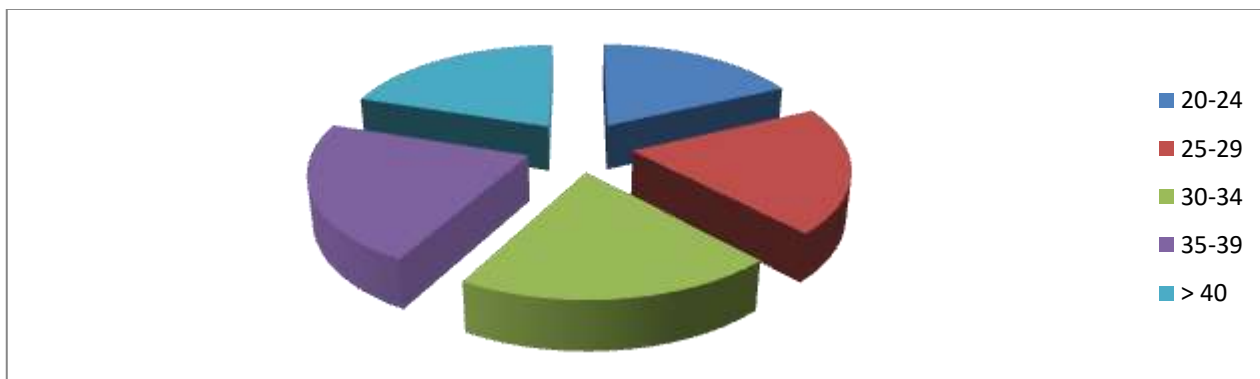
Sumber: (Sugiyono, 2001)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kecamatan Barong Tongkok.

Kecamatan Barong Tongkok merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Barat Kalimantan Timur. Kecamatan Barong Tongkok terletak antara 0° 27' - 0° 02' Lintang Utara dan 115° 46' - 116° 28' Bujur Timur dengan ketinggian dari permukaan air laut sekitar 16 meter. Administratif Kecamatan Barong Tongkok memiliki batas-batas sebagai berikut; Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kenohan, Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kutai Barat, dan Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tabang. Luas wilayah Kecamatan Barong Tongkok adalah ± 1.923,90 Km². Jumlah penduduk di Kecamatan Barong Tongkok sebanyak 24.971 jiwa terbagi atas 13.581 laki-laki dan 11.390 perempuan. Fasilitas pendidikan yang dimiliki terdiri dari tingkat SD 15 unit negeri di tambah 4 unit swasta dan 1 unit Ibtidaiyah, Tingkat SMP ada 3 unit negeri ditambah 1 unit swasta dan 1 unit tsanawiyah, dan pada tingkat SMA ada 1 unit negeri ditambah 1 unit swasta dan 1 unit lagi aliyah (Barat, 2019).

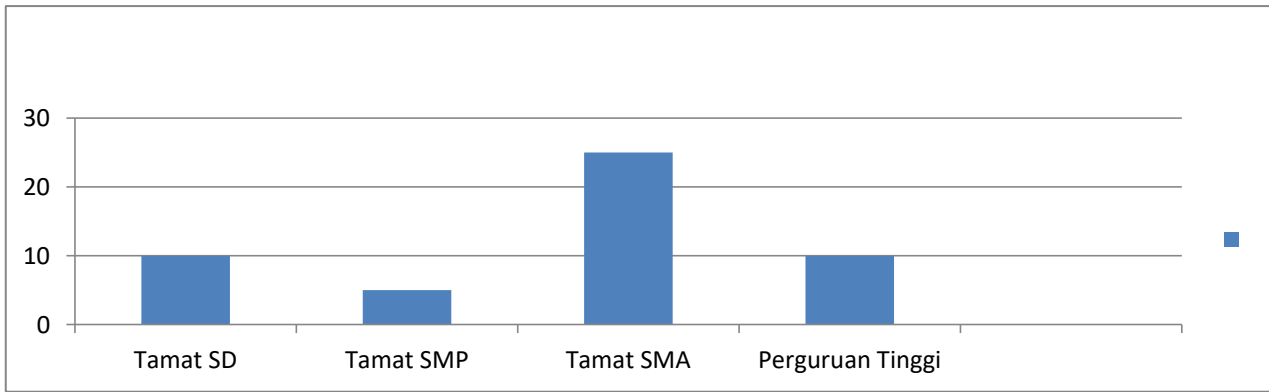
Karakteristik Responden. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada penduduk Kecamatan Barong Tongkok, dapat diketahui identitas responden yang meliputi umur responden, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, penghasilan, pekerjaan.



Gambar 2

Umur Responden

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2022



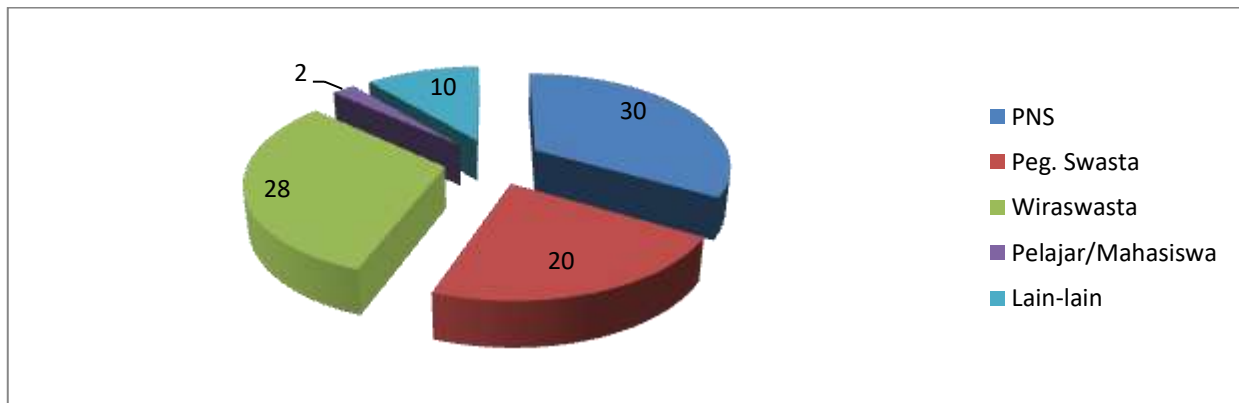
Gambar 3

Umur Responden

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2022

Untuk mengetahui umur responden, dapat dilihat pada Gambar 2. Berdasarkan grafik tersebut umur responden mayoritas berkisar antara 25-39 Tahun. Boleh dikatakan berada pada umur produktif yang berarti masyarakat memiliki preferensi yang tinggi untuk pemenuhan kepuasannya. Berdasarkan jenis kelamin terdapat 72 % berjenis kelamin laki-laki. Tingkat

pendidikan responden mayoritas berada pada tingkat pendidikan tamat SMA/ sederajat dan Perguruan Tinggi. Hal ini juga berarti bahwa untuk memenuhi kepuasan masyarakat diperlukan tingkat kualitas dan semangat kerja pegawai yang tinggi. Berdasarkan lapangan pekerjaan responden, sebagian besar telah bekerja, hanya sekitar 2 persen sebagai pelajar/mahasiswa (Gambar 4.



Gambar 4

Lapangan Pekerjaan Responden

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2022

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat. Untuk menguji hipotesis penelitian mengenai ada tidaknya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan

semangat kerja (X2) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) digunakan analisis regresi linear berganda, melalui bantuan computer program SPSS versi 22. Secara ringkas hasil perhitungan tersebut disajikan pada Tabel 2

Tabel 2

Hasil Regresi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), 2022

Variabel	Koefisien	Nilai t	Signifikan	Nilai F	Sig.
Kualitas pelayanan (X1)	0,402	6,994	0,003	3,289	0,000
Semangat kerja (X2)	0,577	8,377	0,000		
Konstanta = 1,281		t tabel = 1,68	R = 0.7897		
F hitung = 3,289			R ² = 0.6380		
F Tabel = 3,190					

Sumber: Data primer diolah peneliti

Setelah diperoleh hasil olah data menggunakan regresi berganda, maka berdasarkan Tabel 2 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut ini.

$$Y = 1,281 + 0,402X_1 + 0,577X_2 \dots \dots (2)$$

Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) akan mempengaruhi Y sebesar 0,402 apabila ditingkatkan sebesar 1 satuan, sementara variabel lain dianggap tidak ada atau konstan. Variabel semangat kerja (X_2) akan mempengaruhi Y sebesar 0,577 apabila ditingkatkan sebesar 1 satuan, sementara variabel lain dianggap tidak ada atau konstan. Variabel kepuasan masyarakat akan meningkatkan variabel X sebesar 1,281 jika variabel lain yang tidak diteliti dianggap konstan atau tidak ada. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,7897 termasuk dalam kategori kuat (Sugiyono, 2001). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,6380 mengandung makna bahwa variabel independen yang dianalisis memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen sebesar 63,80 persen sedangkan sebesar 36,20 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk ke dalam model analisis.

Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat yang dilayani. Kepuasan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan semangat kerja sebesar 1,281, jika dinaikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan uji statistik menggunakan F Test memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dan semangat kerja petugas Kantor kecamatan Barong Tongkok secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Hasil perhitungan uji F Test dengan tingkat signifikansi 5% dan df 48, sebesar $3,289 > 3,190$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang berarti ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Menurut (Kotler, 2002) bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, maka kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau tidak senang dari masyarakat yang dilayani. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat tidak dapat lepas dari masalah kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawainya. Kedua variabel tersebut memiliki arti penting bagi Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat dalam memuaskan masyarakat yang dilayaninya. Dengan demikian dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai secara bersama-sama dapat mempengaruhi signifikan kepuasan masyarakat yang dilayaninya. Hasil temuan penelitian ini

sejalan dengan teori yang dikemukakan, juga temuan penelitian sejalan dengan hasil penelitian (Kuncoro, 2017); (Sari et al., 2019); dan (Disti & Ratnawili, 2020).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian masyarakat terhadap keseluruhan kinerja dari petugas kantor Kecamatan Barong Tongkok. Kualitas sebagai penilaian subyektif masyarakat sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh penilaian tersebut. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya kualitas yang dirasakan merupakan penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan petugas kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani sebesar 0,402, yang berarti kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,402 jika kualitas pelayanan ditingkatkan. Masyarakat cenderung merasa puas jika dilayani secara baik oleh petugas Kantor Kecamatan Barong Tongkok khususnya yang menyangkut masalah pelayanan umum. Nilai uji t test yang menunjukkan hasil t hitung lebih besar dari t table ($6,994 > 1,68$) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil temuan (Putra et al., 2011) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian sejenis yang sejalan dengan temuan penelitian ini adalah hasil penelitian; (Utami et al., 2013); (Rezha et al., 2013); (Riyadi et al., 2015); (Pundenswari, 2017); (Indriani et al., 2017); (Timbul Dompok, 2018); (Tamara et al., 2018); (Kurniawati et al., 2019); (Pramularso, 2020); (Simarmata et al., 2020); (Duriat & Vaughan, 2020); dan (Edy et al., 2020). Berdasarkan hasil temuan tersebut untuk menjaga agar masyarakat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Kecamatan Barong Tongkok, kualitas pelayanan menjadi salah satu variabel penting yang perlu diperhatikan. Apabila dilihat dari hasil perhitungan tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani terdapat hubungan saling mempengaruhi, yaitu kualitas pelayanan ternyata

memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani.

Pada Kantor Kecamatan Barong Tongkok masyarakatnya memiliki kecenderungan untuk menanggapi tingkat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti bahwa tingkat kinerja kualitas pelayanan dari Kantor Kecamatan Barong Tongkok harus sesuai dengan tingkat harapan masyarakat. Apabila tingkat kinerja kualitas pelayanan tidak sesuai dengan tingkat harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan yang diberikan dianggap tidak memuaskan masyarakat, sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat maka dianggap telah memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

Pengaruh Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. Semangat kerja merupakan sikap mental individu atau kelompok yang terdapat dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan dan mendorong pegawai untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Dilihat dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa semangat kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani sebesar 0,577, yang berarti kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,577, jika semangat kerja ditingkatkan. Hasil pengujian t Test menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($8.377 > 1.68$) dan tingkat signifikansinya sebesar 0,000 yang berarti semangat kerja petugas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jika hasil perhitungan tersebut dikaitkan dengan semangat kerja petugas Kantor Kecamatan Barong Tongkok dalam melayani masyarakat umum, maka petugas yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan prestasi kerjanya dan dapat memberikan kepuasan dalam melayani masyarakat, karena bekerja dengan penuh gairah dalam menjalankan tugas.

Hal ini sesuai pendapat (Nitisemito, 1991) dan (Hasibuan, 2009) semangat kerja sebagai keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja digunakan untuk menggambarkan suasana keseluruhan yang dirasakan para karyawan dalam kantor. Semangat kerja adalah kemampuan sekelompok orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan bersama. Masyarakat akan mengukur tingkat kinerja semangat kerja dengan tingkat harapan, artinya apabila tingkat kinerja semangat kerja pegawai Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas. Demikian

pula sebaliknya jika tingkat kinerja semangat kerja pegawai Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat tidak memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat memiliki kecenderungan untuk tidak merasa puas. Hasil temuan penelitian adalah semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sejalan dengan hasil temuan penelitian (Halimah, 2014); (Karsini et al., 2016); (Muhammad Ikbal Sidik & Kalimin, 2018); (Sriatun et al., 2018); (Yenti, 2019); dan (Basri & Rauf, 2021).

SIMPULAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari penelitian dan selengkapnya dijelaskan sebagai berikut ini.

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat.
2. Semangat Kerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat.
3. Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan dengan semangat kerja karyawan, sehingga Kantor Kecamatan Barong Tongkok perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat yang dilayani lebih terpuaskan. Mengingat bahwa di samping faktor kualitas pelayanan dan faktor semangat kerja pegawai, masih ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang dilayani, maka Kantor Kecamatan Barong Tongkok perlu memperhatikan pula faktor-faktor lain seperti kurang tersedianya formulir, kurangnya alat transportasi, sarana kenyamanan ruang tunggu pengunjung, prasarana penunjang lainnya. Dan minimnya dana operasional yang dapat menghambat kinerja dari pegawai Kantor Kecamatan Barong Tongkok. Semoga penelitian ini memberikan sumbangsih bagi Kecamatan Barong Tongkok Kedepan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Barat, B. P. S. K. K. (2019). *KECAMATAN BARONG TONGKOK DALAM ANGKA*. Sendawar: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kutai Barat.
- Basri, S. K., & Rauf, R. (2021). Pengaruh Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *YUME: Journal of Management*, 4(1), 103–120.

- <https://doi.org/10.37531/yum.v1i1.76>
- Disti, N., & Ratnawili. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kaur. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 1(1), 46–52. <http://etd.eprints.ums.ac.id/14871/%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cell.2017.12.025%0Ahttp://www.depkes.go.id/resources/download/info-terkini/hasil-risikesdas-2018.pdf%0Ahttp://www.who.int/about/licensing/%0Ahttp://jukeunila.com/wp-content/uploads/2016/12/Dea>
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 16–24. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v1i1i.2231>
- Edy, I. T., Badriyah, N., Khilil, M. U., & Iskandar. (2020). Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. *Jurnal Sains Sosio Huaniora*, 4(2), 937–941. <http://etd.eprints.ums.ac.id/14871/%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cell.2017.12.025%0Ahttp://www.depkes.go.id/resources/download/info-terkini/hasil-risikesdas-2018.pdf%0Ahttp://www.who.int/about/licensing/%0Ahttp://jukeunila.com/wp-content/uploads/2016/12/Dea>
- Halimah, N. (2014). Pengaruh Semangat Kerja terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Administrasi Negara*, 2(4), 1926–1937.
- Hasibuan, M. S. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indonesia, S. N. R. (2000). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) Tahun 2000-2004*. Jakarta: Sekretaris Negara Republik Indonesia.,
- INDONESIA, S. N. R. (2000). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) Tahun 2000-2004*. Jakarta: Sekretaris Negara Republik Indonesia.,
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 6(2), 10–17.
- Karsini, Paramita, P. D., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Semangat Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berdampak Pada Kinerja Pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPKAD) Kota Semarang. *Journal Of Management*, 2(2), 1–12.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, S. B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. *Ejournal Pemerintahan Integratif*, 5(2), 234–245.
- Kurniawati, W. D., Muchsin, S., & Suyeno. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efisiensi dan Harga Transportasi Berbasis Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya). *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 87–98.
- Muhammad Ikbal Sidik, & Kalimin, L. O. (2018). Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Konawe. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 9(2), 52–73.
- Negara, P. A. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
- Nitisemito, A. S. (1991). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 981–990.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 8(1), 49–58. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>
- Sari, J. P., Noor, M., & Djumlani, A. (2019). Pengaruh

- Semangat Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.* 7(1), 42–51.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241–247. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Sriatun, A., Elina, M., & Soderin. (2018). Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 02(03), 17–24.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta Bandung.
- Supranto, J. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tamara, N. I. E., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.
- Timbul Dompok, N. A. S. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *JURNAL DIALEKTIKA PUBLIK*, 3(1), 9–15.
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83–96. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>
- Yenti, S. (2019). Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kinerja Perangkat Nagari dalam Pengelolaan Keuangan Nagari di Kabupaten Pesisir Selatan. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 3(2), 79–90. <https://doi.org/10.24036/jess/vol3-iss2/184>