

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EFEKTIFITAS KERJA
DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
MASYARAKAT PADA KELURAHAN WATTANGSOREANG
KECAMATAN SOREANG KOTA PAREPARE**

Andi Muhammad Ridwan^{*1}, Mashur Razak², Syarifuddin³

^{*1,2,3}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail : ¹ ridwan.uptdparkir@gmail.com ² mashur_razak@yahoo.co.id ³ Syarif35mks@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektifitas Kerja, dan Motivasi Kerja secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada Kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang kota Parepare dan Untuk mengetahui dan menganalisis Variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada kelurahan Wattangsoreang kecamatan Soreang kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dihasilkan dari penyebaran kuisioner, observasi dan rekam dokumen. Alat analisis yang digunakan adalah analisa statistika yaitu analisa regresi linier berganda dengan pembuktian hipotesis melalui uji t untuk membuktikan keterkaitan antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial dan uji F untuk membuktikan keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependent secara simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kelurahan Wattangsoreang yang jumlahnya 30 orang dengan sampling jenuh artinya populasi sekaligus menjadi sampel.

Hasil penelitian adalah; Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Efektifitas Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Motivasi Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Kualitas Pelayanan (X1), Efektifitas Kerja (X2), Motivasi Kerja (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat dan Variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare adalah Efektifitas Kerja

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Efektifitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Service Quality, Work Effectiveness, and Work Motivation partially and simultaneously on Community Service Satisfaction in Wattangsoreang Village, Soreang Subdistrict, Parepare City and to determine and analyze the dominant variables affecting Community Service Satisfaction in Wattangsoreang Village, Subdistrict Afternoon city of Parepare.

This study uses a quantitative descriptive method. The data used are primary data and secondary data generated from the distribution of questionnaires, observations and document records. The analytical tool used is statistical analysis, namely multiple linear regression analysis with proof of the hypothesis through t test to prove the relationship between the independent variable and the dependent variable partially and the F test to prove the relationship between the independent variable and the dependent variable simultaneously. The population in this study were all employees of the Wattangsoreang

sub-district with a total of 30 people with saturated sampling, meaning that the population also became the sample.

The research results are; Service Quality (X1) has a positive and significant effect on Community Satisfaction Work Effectiveness (X2) has a positive and significant effect on Community Satisfaction (Y) Work Motivation (X3) has a positive and significant effect on Community Satisfaction (Y) Service Quality (X1), Work Effectiveness (X2), Work Motivation (X3) has a simultaneous effect on Community Service Satisfaction and the most dominant variable affecting Community Satisfaction (Y) Wattangsoreang Village, Soreang District, Parepare City is Work Effectiveness

Keywords: Service Quality, Work Effectiveness and Work Motivation on Community Service Satisfaction

PENDAHULUAN

Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang profesional, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Hakikat desentralisasi adalah otonomisasi suatu masyarakat dalam wilayah tertentu. Pada otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat (Utomo, 2008).

Pengelolaan Sumber Daya Manusia harus dilakukan secara benar dan efektif sesuai dengan kaidah-kaidah dan ketentuan yang berlaku. Jika dahulu manusia dianggap sebagai mesin yang dapat diperlakukan dengan semauanya demi mencapai apa yang menjadi tujuan dari organisasi, maka seiring dengan perkembangannya maka manusia sebagai salah satu sumber daya adalah merupakan aset yang sangat penting. Dalam kaitannya dengan organisasi pemerintahan semakin tinggi kemampuan aparatur sipil negara atau pegawai semakin tinggi pula efektivitas kerjanya. Dan apabila kemampuan aparatur rendah, maka secara otomatis efektivitas kerja dalam organisasi pemerintahan pun akan rendah. Agar aktifitas manajemen berjalan dengan baik, organisasi pemerintah harus memiliki aparatur yang berkompeten atau berkemampuan tinggi untuk mengelola organisasi pemerintah seoptimal mungkin sehingga kinerja aparatur meningkat.

Menurut Mahmudi dalam Riadi (2020) efektivitas kerja adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Efektivitas kerja yang tinggi dapat dicapai apabila pemimpinnya dapat menjadi tauladan dan mendorong bawahannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. pimpinan memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Berhasil atau tidaknya sebuah organisasi atau birokrasi menjalankan tugas dan fungsinya juga sangat ditentukan oleh kualitas dari pemimpinnya. Pemimpin mempunyai peran dominan dan menjadi motor penggerak dalam segala aktivitas di organisasi pemerintahan. Pemimpinlah yang akan menyusun arah dari organisasi, mengkomunikasikannya kepada pegawai, dan memotivasi seluruh pegawai untuk mencapai tujuan dari organisasi.

Setiap organisasi mengharapkan suatu keberhasilan untuk mencapai produktivitas kerja, maka membutuhkan adanya pegawai yang berkualitas. Untuk menciptakan pegawai yang berkualitas, dibutuhkan suatu dorongan yang kuat dari seorang pimpinan maupun dari pegawai itu sendiri. Dorongan tersebut dapat berupa pemberian motivasi kepada pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Motivasi pada suatu organisasi atau lembaga bertujuan untuk mendorong semangat kerja para pegawai/karyawan agar dapat bekerja keras dengan memberikan semua Motivasi dan keterampilan demi terwujudnya suatu organisasi. Pimpinan yang mengarahkan melalui motivasi akan menciptakan kondisi dimana pegawai/karyawan merasa mendapat inspirasi untuk bekerja keras. Pegawai/karyawan yang mempunyai motivasi tinggi sangat penting jika hasil-hasil kinerja yang tinggi ingin dicapai secara konsisten.

Marliani (2015) mengemukakan bahwa motivasi merupakan faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras. Selain itu Robbins & Judge (2013) mengemukakan bahwa motivasi merupakan suatu proses yang dilakukan individu yang berupaya mencapai tujuan, mencakup tiga elemen penting yaitu intensitas, arah, dan kegigihan.

Motivasi kerja dicerminkan dalam keinginan seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang bertindak karena satu alasan yaitu untuk mencapai tujuan. Jadi, motivasi kerja sebagai sebuah dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan. Sedangkan menurut (Supardi dan Anwar, 2004) mengatakan motivasi kerja adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

Pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi, memiliki tanggung jawab atas pekerjaan yang tinggi pula, pekerjaan dilaksanakan secara tanggung jawab, berdedikasi yang tinggi, pencapaian prestasi kerja, pengembangan diri pegawai dengan meningkatkan kapasitas dan kapabilitas mereka ke jenjang yang lebih tinggi, dan kemandirian dalam bertindak yang tidak menyusahkan orang lain, sehingga pekerjaan yang mereka kerjakan dapat mencapai produktivitas yang tinggi.

Pegawai yang telah termotivasi yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka yang menerima pelayanan. Pelayanan yang diberikan tentu pula tergantung kehandalan pegawai yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang baik, Motivasi dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelayanan, adanya jaminan petugas, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.

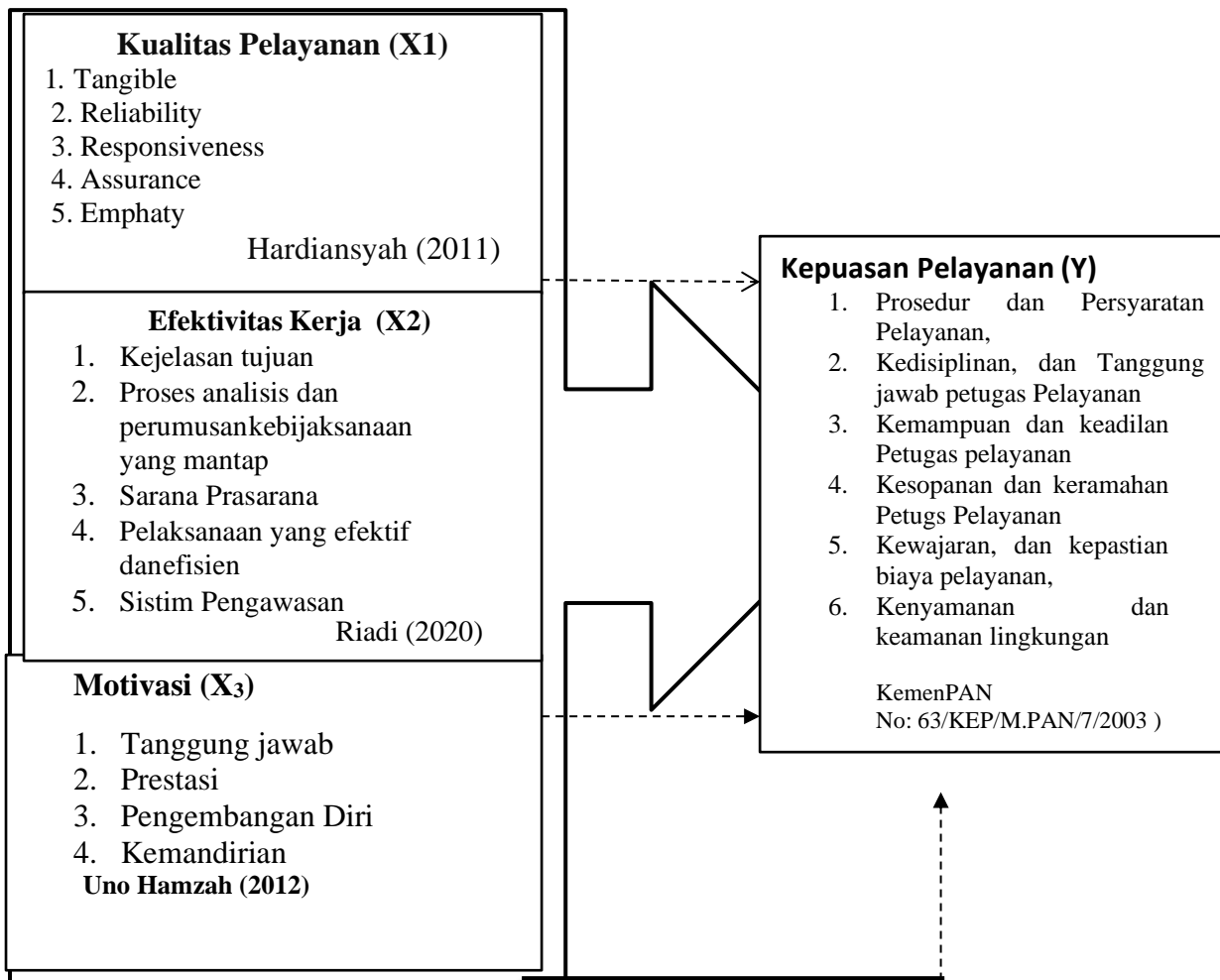
Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (kartu keluarga), Surat Keterangan SKCK (Surat Keterangan dll. Catatan Kepolisian. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, maupun barang.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan di Kantor kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah

terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat melakukan mengurus surat keterangan pengganti e-KTP. Masyarakat menyampaikan proses pembuatan surat keterangan pengganti e-KTP tidak memberikan kepastian waktu menyiapkan surat keterangan pengganti e-KTP tersebut. Selain itu adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus. Peristiwa yang dianalisis adalah Kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan, yang dilakukan oleh bagian pelayanan pada kantor kelurahan Wattangsoreang kecamatan Soreang kota Parepare . Efektifitas Pelayanan dan Karakter Individu Pegawai bagian Pelayanan kelurahan Wattangsoreang kecamatan Soreang kota Parepare. Berdasarkan hal tersebut maka secara sederhana kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1. Kerangka Konsep Penelitian



Hipotesis adalah penjelasan sementara yang harus diuji kebenarannya mengenai masalah yang diteliti, dimana hipotesis selalu dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang menghubungkan dua variabel atau lebih (Supranto; 2001). Hipotesis merupakan suatu proporsi yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan ataupun pemecahan masalah. Berdasarkan konseptual di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Di duga Kualitas Pelayanan, Efektifitas Kerja, dan Motivasi Kerja berpengaruh Positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang kota Parepare
- H₂: Di duga Kualitas Pelayanan, Efektifitas Kerja, dan Motivasi Kerja berpengaruh Positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang kota Parepare
- H₃: Variabel yang dominan berpengaruh terhadap terhadap Kepuasan Pelayanan pada kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang kota Parepare adalah Motivasi Kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif analistis dengan menggunakan pendekatan analisis kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan obyek penelitian secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan-hubungan antara variabel yang dijadikan sebagai variabel penelitian.

Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan yang digunakan dalam penelitian melalui perhitungan-perhitungan matematis untuk membuktikan secara ilmiah apakah ada hubungan-hubungan yang terjadi diantara variabel penelitian dan sejauh mana implikasinya terhadap variabel tertentu yang ingin dibuktikan dalam penelitian ini.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Soreang Kota Parepare pada Juni 2021.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisi Regresi Berganda

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan teknik regresi. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.267	1.709		4.837	.000
	Kualitas Pelayanan	.234	.067	.372	3.499	.002
	Efektifitas Kerja	.309	.074	.466	4.191	.000
	Motivasi	.270	.097	.295	2.785	.010

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26 (data primer diolah, 2021)

Berdasarkan table Coefficients di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi berganda dengan formulasi sebagai berikut:

$$Y = +8,267 + 0,234 X1 + 0,309 X2 + 0,270 X3$$

Dari model persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Koefisien konstanta sebesar +8,267
- b. Koefisien X1 sebesar 0.234 artinya setiap perubahan X1 sebesar 1 satuan dan variabel lain dianggap tetap, maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare sebesar 0.234 satuan.
- c. Koefisien X2 sebesar 0.309 , artinya setiap perubahan X2 sebesar 1 satuan dan variabel lain dianggap tetap, maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare sebesar 0.309 satuan.
- d. Koefisien X3 sebesar 0.270, artinya setiap perubahan X3 sebesar 1 satuan dan variabel lain dianggap tetap, maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare sebesar 0.270 satuan.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan adanya hubungan antara variabel dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui jawaban sementara terhadap masalah masih praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya sesuai dengan pendapat sementara yang diutarakan peneliti. Hasil uji hipotesis dapat dilihat sebagai berikut:

Uji F (Simultan)

Tabel 2. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.365	3	14.455	27.630	.000 ^b
	Residual	13.602	26	.523		
	Total	56.967	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Motivasi, Kualitas Pelayanan, Efektifitas Kerja

Pada tabel diatas Uji simultan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y) yang dapat dilihat pada tabel diatas yaitu dengan nilai sig. uji F sebesar 0,000 pada tingkat signifikan 0,05. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Efektifitas Kerja (X2), Motivasi Kerja (X3) terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 3. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.267	1.709		4.837	.000
	Kualitas Pelayanan	.234	.067	.372	3.499	.002
	Efektifitas Kerja	.309	.074	.466	4.191	.000
	Motivasi	.270	.097	.295	2.785	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Pada tabel diatas Uji parsial merupakan suatu uji untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas, terhadap variabel tak bebas. Kriteria pengambilan keputusannya dapat dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas atau sig. dengan tingkat signifikansi yaitu 0,05. Jika nilai probabilitas $\geq 0,05$ maka pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) tidak signifikan. Sebaliknya jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) signifikan.

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari tabel diatas :

- a. Nilai probabilitas X1 adalah 0,002. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau nilai t hitung $3.499 > t$ tabel 2.045 (n-30 alfa 5 %) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.
- b. Nilai probabilitas X2 adalah 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau nilai t hitung $4.191 > t$ tabel 2.045 (n-30 alfa 5 %) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Efektifitas Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.
- c. Nilai probabilitas X3 adalah 0,010. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau nilai t hitung $2,785 > t$ tabel 2.045 (n-30 alfa 5 %) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.

Uji Determinasi (R2)

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.761	.734	.72330

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Kualitas Pelayanan, Efektifitas Kerja

Pada tabel diatas Koefisien determinasi (*R-square*) merupakan suatu nilai (proporsi) yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel independen (X) yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar 0 sampai 1.

Dari tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R-square*) sebesar 0,761. Nilai tersebut dapat menjelaskan bahwa X1, X2, dan X3 mampu mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare. secara simultan atau bersama-sama sebesar 76,1%, dan sisanya sebesar 23,9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model regresi yang digunakan.

Faktor Dominan

Hasil Output SPS :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized
		B	Std. Error	Coefficients Beta
1	(Constant)	8.267	1.709	
	Kualitas Pelayanan	.234	.067	.372
	Efektifitas Kerja	.309	.074	.466
	Motivasi	.270	.097	.295

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat nilai *Unstandardized Coefficients Beta* Kualitas Pelayanan (X1) 0.234, Efektifitas Kerja (X2) 0.309 dan Motivasi Kerja (X3) 0.270. Variabel Efektifitas Kerja (X2) memiliki standard koefisien beta paling besar (*Unstandardized Coefficients Beta*) dengan nilai 0.309 .Dengan demikian variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare adalah Efektifitas Kerja.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y).

Nilai probabilitas X1 adalah 0,002. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau nilai t hitung 3.499 > t tabel 2.045 (n-30 alfa 5 %) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.

Sejalan dengan Penelitian Dedik Wiryawan 2012 “Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelabuhan Speedboat Kayan II Tanjung Selor” Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh manajemen dalam bidang jasa transportasi yaitu kualitas pelayanan pada Pelabuhan Speed Boat Kayan II. Hal ini sangat perlu dilakukan penelitian karena para pengguna jasa transportasi air dengan tujuan Tanjung Selor Tarakan atau tempat lain yang mana penggunanya adalah masyarakat sebagai konsumen. Penulis memandang perlu untuk mengetahui kepuasan penumpang selaku konsumen penggunaan jasa pelabuhan sehingga pemerintah memperoleh data sebagai bahan masukan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan. Hal ini sangat penting karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan menunjukkan peningkatan kepuasan penggunaan jasa

yang pada akhirnya akan menjadi tolok ukur dalam mengelola sarana dan prasarana umum yang merupakan fasilitas umum yang digunakan oleh masyarakat Kabupaten Bulungan.

Penelitian ini sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam pasal 1 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya. Tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi pelayanan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi pelayanan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain seperti pelayanan pada kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pengaruh Efektifitas Kerja (X₂) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Nilai probabilitas X₂ adalah 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau nilai t hitung 4.191 > t tabel 2.045 (n-30 alfa 5 %) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Efektifitas Kerja (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suprison 2014 Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. Hasil penelitian menunjukkan Persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Rimba Melintang sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban para responden berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu; 1. Keterbukaan, Ketepatan waktu, Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keadilan yang merata, Ekonomis 2. Adapun mengenai faktor ± faktor yang

mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Rimba Melintang berdasarkan hasil penelitian adalah: a. Sumber Daya Aparatur Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Rimba Melintang. b. Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan SDM di Kecamatan Rimba Melintang. c. Kesadaran Masyarakat Hasil penelitian di Kecamatan Rimba Melintang tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti KK, KTP/E-KTP, AK. B. Dengan melihat persepsi aparatur pemerintah daerah dalam tugas, pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma- norma, sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor desa/kelurahan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah khususnya (KANTOR CAMAT) sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan dibidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, keadilan, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan. 2. Agar pemerintah lebih memperhatikan, menjaga dan merawat sarana prasarana yang telah ada. 3. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.

Juga penelitian ini sejalan teori Mahmudi dalam Riadi (2020) efektivitas kerja adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. efektivitas kerja adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai.

Juga dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2011:72) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan- harapannya. Pendapat ini sama halnya dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tse dan Wilton (2012:20) yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Sehingga dapat dikatakan jika kinerja bank dibawah harapan (tidak efektif),

Pengaruh Motivasi Kerja (X₃) terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai probabilitas X₃ adalah 0,010. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau nilai t hitung 2,785 > t tabel 2.045 (n-30 alfa 5 %) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Kerja (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.

Sejalan dengan Penelitian Ambo Talle 2019 *Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara* . Hasil tersebut menjelaskan bahwa pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP)

termotivasi melakukan pelayanan yang berkualitas dikarenakan oleh adanya keinginan yang kuat dalam hal kebutuhan aktualisasi diri, seperti dalam hal pelaksanaan tugas dan keterampilan pegawai, dimana pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Mamuju Utara mampu mengerjakan tugas dengan baik dan mereka memiliki keterampilan dalam melakukan pekerjaan. Namun disisi lain mereka juga kurang termotivasi akibat perasaan aman yang mereka alami masih rendah, seperti kenyamanan ruang kerja maupun yang terkait dengan masalah kesehatan.

Juga dengan Sugiyanti (1999:64) faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Manusia mempunyai peranan penting dalam perilaku organisasi, untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia membutuhkan kerja. Artinya dengan adanya pemberi layanan sangat menentukan kepuasan orang yang dilayani sehingga perlunya untuk meningkatkan motivasinya. Melihat uraian tersebut, maka penting bagi pemberi layanan untuk memiliki motivasi dengan jalan menunjukkan pelayanan yang berkualitas karena pelayanan yang diberikan

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan. Hal itu dapat dilihat dari pendapat Siagian (2003:138) yang menyatakan bahwa motivasi sebagai daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya,

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.
2. Efektifitas Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.
3. Motivasi Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.
4. Kualitas Pelayanan (X1), Efektifitas Kerja (X2), Motivasi Kerja (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat pada kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare.
5. Variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare adalah Efektifitas Kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Ambo Talle 2019 *Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara* . 202 e Jurnal Katalogis, Program Studi

- Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako Volume 4 Nomor 4, April 2016 hlm 201-210 ISSN: 2302-2019
- Adamy, M. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Praktik dan Penelitian*. Aceh: Unimal Press
- Agus Razikin 2010 *Analisis Kinerja Pelayanan Publikpdam Surakarta Di Kecamatan Jebres Surakarta* Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta 2010
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya*, Bandung.
- Bangun, Wilson. 2012. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Jakarta: Erlangga
- Dedik Wiryawan 2012 *Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelabuhan Speedboat Kayan Ii Tanjung Selor*. Jurnal Akuntabel Volume 14, No 1 2017 Copyright © 2017, Akuntabel Issn Print: 0216-7743 Issn Online: 2528-1135
- Dwiyanto 2010. Meunginka mewujudkan pelayan Publik yang berkeadilan Posted. 4 mei 2010 Indiahono
- Endra, L.J, Taringan, I & Syawaluddin, 2019. Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan karakteristik Individu terhadap Efektivitas Kerja Karyawan PT.Kencana Inti Perkasa Medan. *Jurnal Bisnis Kolega* Vol. 5 No. 1
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi*. Yogyakarta; Gava Med
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Hasibuan, S.P., Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan. 2013. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmila 2016 *Akuntabilitas Administrasi Kependudukan DikantorKecamatan Biringkanaya Kota Makassar*Kasmila Jurnal. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negar Nomor: KEP /25 /M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP /M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Kotler, Philip. 2011. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1*. PT. Indeks Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Marliani, Rosleny. 2015. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Moekijat. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pionir Jaya.
- Ndraha, t. 2005. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT. Rineka cipta
- Ratna Eka Kuswati 2016 *Kualitas Pelayanan Publik di kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul*. Universitas Yogyakarta.
- Riadi, M. 2020. *Efektivitas Kerja (Pengertian, Indikator, Kriteria, Aspek dan Faktor Yang Mempengaruhi)*. Artikel Kajian Pustaka .com

- Rizky, Soetam. 2011. *Pengujian Black Box*. Jakarta: Prestasi Pustaka..
- Rivai, V, Darmansyah Muliaman & Ramly Mansyur. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Index.
- Robbins SP, dan Judge. 2013. *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Robbins, S.P & Judge, T.A. 2019. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyanti. 1999. Strategi Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Indonesia.
- Sunyoto Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Sutrisno Sugeng, 2009. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas pegawai Pegawai Negeri Sipil (Studi di Kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah)*, Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis.
- Suprison 2014 *Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir* Jurusan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
- Siagian, Sondang P. 2003, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Ulfa, M.N & Ngongo, R.R. 2018. *Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Yang Di Mediasi Oleh Komitmen Organisasional*. Seminar Nasional Hasil Riset (<http://publishing-widyagama.ac.id>, diakses 5 April 2021)
- Uno, Hamzah. 2007. *Model Pembelajaran Menciptakan Proses Belajar Mengajar Yang Kreatif Dan Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wilson. 2012. *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks Jakarta
- Yamita. 2017. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekognisia