

## PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN TABALONG

Eka Saputri\*, Lilis Suryani

[ekalobert0108@gmail.com](mailto:ekalobert0108@gmail.com), [lilithsuryani@gmail.com](mailto:lilithsuryani@gmail.com)

Program Studi Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong  
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong  
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012  
Email : [info@stiatabalong.ac.id](mailto:info@stiatabalong.ac.id)

### ABSTRAK

Pelayanan terpadu satu pintu memungkinkan penyedia jasa layanan pada sektor pemerintah untuk menerapkan pelayanan publik yang prima, yang mengedepankan pemenuhan harapan bahkan melampaui ekspektasi dengan harapan dari pengguna jasa layanan sehingga dapat membangun kepercayaan dan citra yang baik bagi sektor pelayanan publik pemerintahan. Dari kepercayaan inilah maka akan menghadirkan kepuasan bagi masyarakat selaku penerima layanan publik dari instansi pemerintahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh Pelayanan Prima dengan indikator yaitu : *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggungjawab) terhadap Kepuasan Masyarakat dengan 9 indikator yaitu: persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, dengan jumlah populasi sebesar 3076, dan sampel sebesar 342 dengan tingkat kesalahan 5%. Metode pengumpulan data menggunakan Kuesioner, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data menggunakan Statistik inferensial, uji validitas, uji reabilitas, uji hipotesis atau uji t, dan analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, maka dapat ditarik kesimpulan terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, dan besarnya pengaruh pelayanan prima (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 84,1%.

**Kata kunci : Pelayanan prima, Kepuasan masyarakat, Pelayanan Publik.**

---

### THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE ON PUBLIC SATISFACTION AT THE TABALONG REGENCY PUBLIC SERVICE MALL

#### ABSTRACT

*The one-stop integrated service enables service providers in the government sector to implement excellent public service, which prioritizes meeting and even exceeding the expectations of service users. This aims to build trust and a positive image for the government's public service sector. It is from this trust that satisfaction will arise for the community as recipients of public services from government agencies. The purpose of this research is to identify and examine the influence of Excellent Service, with indicators including: Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability, on Public Satisfaction, with 9 indicators: requirements, system, mechanisms, and procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications of service types, implementer competence, implementer behavior, complaint handling, facilities, and infrastructure. The sampling technique used in this research is convenience sampling, with a total population of 3076 and a sample size of 342 with a 5% error rate. Data collection methods include questionnaires, documentation, and observation. Data analysis*

*techniques used are inferential statistics, validity tests, reliability tests, hypothesis testing or t-tests, and simple regression analysis. Based on the research results and discussion regarding the influence of excellent service on public satisfaction at the Tabalong Regency Public Service Mall, it can be concluded that there is an influence of excellent service on public satisfaction at the Tabalong Regency Public Service Mall, and the magnitude of the influence of excellent service (X) on the level of public satisfaction (Y) is 84.1%.*

**Keywords:** *Excellent Service, Public Satisfaction, Public Service.*

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dalam menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh suatu sektor publik kepada masyarakat. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Namun walaupun demikian ternyata dalam pelaksanaannya masih banyak terjadi penyimpangan, antara yang diharapkan dan yang didapatkan, sehingga mau tidak mau kualitas pelayanan masih banyak yang belum mampu memenuhi kepuasan masyarakat.

Banyak dari masyarakat kita seringkali mengeluhkan perihal banyaknya pelayanan publik yang dalam pelaksanaannya sama sekali jauh dari ekspektasi masyarakat. (Darius, 2020) Oleh Masyarakat, pelayanan dari instansi publik disebut buruk jika biaya pelayanan tidak transparan, pelayanan menggunakan calo, terbelit-belit, KKN, waktu pelayanan tidak jelas, pungutan liar dll.

Dari banyaknya laporan masyarakat tentang permasalahan pelayanan publik di berbagai instansi penyedia layanan publik, maladministrasi merupakan salah satu diantara masalah yang lumayan serius dan banyak dikeluhkan oleh Masyarakat. Berdasarkan data Ombudsman, sepanjang 2019, pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik sebanyak 41,03 persen. (Dewi, 2020) Bentuk-bentuk maladministrasi yang dilaporkan mencakup

berbagai bentuk, yang dirumuskan sesuai acuan dalam Pasal 11 Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, menjelaskan bahwa bentuk maladministrasi terdiri dari : 1) Penundaan berlarut, 2) Tidak memberikan pelayanan, 3) Tidak kompeten, 4) Penyalahgunaan wewenang, 5) Penyimpangan prosedur, 6) Permintaan imbalan, 7) Tidak patut, 8) Berpihak, 9) Diskriminasi, dan 10) Konflik kepentingan.

Untuk menjawab beragam keluhan maladministrasi yang dialami masyarakat saat menerima layanan publik, maka instansi pen/yedia layanan publik dapat menerapkan Pelayanan Prima sebagai salah satu solusi yang ditawarkan oleh Ombudsman untuk menangani beberapa hal terkait kasus maladministrasi. (Husein, 2020) Pelayanan Publik yang prima atau *services of excellent* adalah pelayanan sebaik-baiknya yang menimbulkan kepuasan pada masyarakat/customer. Pelayanan prima berorientasi pada pemenuhan harapan publik (*public expectation*) mengenai kualitas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Pelayanan Prima sangat penting dilakukan oleh setiap Aparatur guna mengoptimalkan kepercayaan publik kepada penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan Publik yang prima akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan kepuasan masyarakat akan menumbuhkan kembangkan kepercayaan publik kepada Pemerintah.

Berangkat dari solusi pelayanan prima yang ditawarkan, peneliti melakukan studi literatur dan menemukan beberapa penelitian yang relevan. Penelitian-penelitian yang

relevan tersebut dapat dibagi dalam beberapa kecenderungan. *Pertama*, penelitian-penelitian yang cenderung membahas tentang pelayanan prima sebagai upaya pemenuhan kepuasan masyarakat untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, dan yang menggunakan dimensi pelayanan prima yang terbagi menjadi tiga yaitu : 1) sikap, 2) perhatian, 3) tindakan (Tetralleniajr & dkk, 2021), (Raziawati & Ma'ruf, 2021), (Rini, 2017) *Kedua*, pelayanan prima yang diterapkan oleh instansi pemerintah penyedia layanan publik (Selvia, 2018); (Susanti, 2020). *Ketiga* pelayanan prima di kualifikasikan sebagai bagian dari kualitas pelayanan (Susanti, 2020). *Keempat* pelayanan prima hanya dilihat dari 3 dimensi yaitu; 1) perhatian, 2) tindakan, 3) penampilan (Perwita & dkk, 2020).

Tetapi diantara keenam penelitian terdahulu tersebut, hanya ada satu penelitian yang membahas Pelayanan Prima pada Instansi Pelayanan Publik dalam 6 indikator yakni Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan tanggung jawab (Selvia, 2018). Dari enam penelitian yang sudah dikemukakan masih belum banyak penelitian yang membahas keenam indikator tersebut sebagai indikator dari Pelayanan Prima pada Instansi Pelayanan Publik milik Pemerintah.

Berdasarkan dari beberapa hal diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masyarakat mengeluhkan pelayanan dari sebuah lembaga/instansi terkait kurang nya pelayanan prima pada ketepatan Waktu, Sikap, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab dari Pegawai Penyedia Layanan.
2. Sarana prasarana kurang memadai sehingga menghambat proses pemberian layanan yang prima kepada masyarakat.
3. Pelayanan prima sebagai bagian dari upaya memuaskan masyarakat/konsumen dalam menarik keuntungan lebih besar bagi perusahaan.
4. Persaingan dari banyaknya penyedia layanan di sektor keuangan membuat bank maupun lembaga perantara keuangan lainnya berlomba-lomba menjadikan pelayanan prima sebagai *branding image* perusahaan mereka.

5. Sikap, Perhatian, Tindakan, dan Penampilan. Merupakan indikator dari pelayanan prima.
6. Pelayanan prima dikualifikasikan sebagai kualitas pelayanan.
7. Pada sektor keuangan pelayanan prima diterapkan sebagai upaya untuk memuaskan konsumen dan menjadi *branding image* untuk menarik keuntungan, tapi dalam sektor pemerintahan tidak demikian, bisa jadi kinerja pegawai memburuk karena tidak adanya motivasi seperti pada pegawai sektor keuangan dalam hal ini menghasilkan keuntungan.
8. Belum ada kecendrungan dari instansi layanan publik untuk berorientasi membangun *image* bagi lembaga mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong”**.

Dengan demikian berdasarkan identifikasi masalah diatas, penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.

Penelitian mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik itu sangat penting, karena pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa SOP khusus pelayanan publik telah dibuat untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk dan mengetahui pengaruh penerapan pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat di lingkungan pelayanan publik. Dengan pelayanan prima yang baik, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat meningkat, sehingga dapat memperbaiki citra pemerintah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Selain itu penelitian mengenai pelayanan prima pada instansi pelayanan publik di sektor pemerintahan juga masih belum banyak. Sedangkan penelitian ini begitu penting untuk dilakukan agar dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti di bidang Pelayanan Publik dan juga Penggerak Sektor Layanan Publik di Pemerintahan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan

masyarakat dalam konteks pelayanan publik menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Dari penjelasan yang dijabarkan dalam latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, dan Seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menguji pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, dan untuk mengetahui besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan prima

Pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas atau layanan unggulan pada masyarakat itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pengguna jasa layanan dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada pengguna jasa sehingga dapat memunculkan citra bahwa pelayanan yang dilakukan oleh instansi penyedia layanan publik pemerintahan itu sangat baik. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang pegawai penyedia jasa layanan kepada pengguna jasanya.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dan istilah dari “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan/atau pelayanan yang terbaik (Mukarom & Laksana, 2015). (Solikin, 2011) mendefinisikan pelayanan prima sebagai kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali, dan memenuhi harapan pelanggan. (Rahmayanty, 2013) mendefinisikan pelayanan prima sebagai layanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. (Barata, 2017) menjelaskan bahwa pelayanan

prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pelanggan (Daryanto & Setyobudi, 2014) mendefinisikan pelayanan prima sebagai pelayanan terbaik yang diberikan Perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai pelayanan prima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan.

### Indikator Pelayanan Prima

(Barata, 2003) mengembangkan “budaya pelayanan prima” menjadi A6 (enam) yaitu antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*)” yang selanjutnya dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kemampuan (*ability*)** Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang dikuasai untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.
2. **Sikap (*attitude*)** Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pengguna jasa.
3. **Penampilan (*appearance*)** Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain.
4. **Perhatian (*attention*)** Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang pengguna jasa.
5. **Tindakan (*action*)** Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. **Tanggung jawab (*accountability*)**  
Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut (Sumarwan, 2011), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014).

Sedangkan (Tjiptono, 2011), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, atau bahkan melampaui harapan tersebut, pelanggan pasti akan merasa puas.

### Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Permen PAN Nomor 14 tahun 2017, ada 9 unsur yang dapat mengukur kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

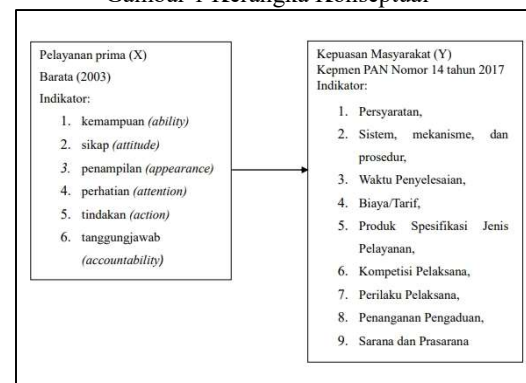
1. **Persyaratan**, persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**, waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**, biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam

mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetisi Pelaksana**, kompetisi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, Saran dan Masukan, penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### KERANGKA KONSEPTUAL

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber : data diolah, 2024

### HIPOTESIS

Berdasarkan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, tinjauan Pustaka dan kerangka pikir penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian berikut ini:



Ha : ada pengaruh signifikan antara Pelayanan Prima (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.  
Ho : tidak ada pengaruh signifikan antara Pelayanan Prima (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. menyatakan bahwa Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian survey. Dimana penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sample dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun & Effendi, 1998).

### Populasi Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini diambil dari jumlah masyarakat Tabalong yang menjadi pengguna jasa layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, yaitu tercatat sebanyak 3076 orang per-september 2023.

Gambar 2 Jumlah pengunjung MPP Kabupaten Tabalong 2023



Sumber : Website Dinas Penanaman Modal PTSP Kabupaten Tabalong 2023, 2024

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 2017).

Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *nonprobability sampling* yang artinya tidak seluruh populasi memiliki kesempatan yang sama dalam menjadi sampel penelitian. Sampel yang dipilih pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan Teknik *sampling convenience sampling*. Menurut (Sugiyono, 2020), *Convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel sebagai responden berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya.

Untuk menghitung ukuran jumlah sampel pada penelitian ini, maka ditentukan dengan menggunakan rumus Isaac & Michel berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dengan populasi yang diketahui jumlahnya dan berdasarkan penentuan jumlah sampel dengan tingkat peluang kesalahan sebesar 5%. Diketahui bahwa jumlah Populasi sebesar 3076, maka sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 5% adalah 342 orang.

Rumus :

$$S = \frac{\lambda^2 . N . P . Q}{d^2 (N - 1 + \lambda^2 . P . Q)}$$

Keterangan :

$\lambda^2$  dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

P = Q = 0,5

S = jumlah sampel

### Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel digunakan agar Tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variable-variable yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat dua Variabel dalam penelitian ini yaitu Pelayanan Prima (X) variable independent dan Kepuasan masyarakat (Y) Variable dependent.

### Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data sebagai bahan untuk menjawab permasalahan yang telah dikemukakan, maka penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.

### Metode Pengumpulan Data

Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka berdasarkan tekniknya dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut :

1. Angket atau kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai hal-hal yang diketahui olehnya. Kuesioner adalah suatu set tulisan tentang pertanyaan yang diformulasi supaya responden mencatat jawaban, biasanya secara terbuka alternatif jawaban ditentukan (Silalahi, 2012). Teknik ini dapat menggunakan kuesioner, daftar cocok (checklist), dan skala sebagai instrumen penelitiannya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Skala Likert sebagai instrumen penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2020). Skala likert digunakan

dalam penelitian ini untuk mengukur variabel X yaitu pelayanan prima dan variabel Y yaitu kepuasan masyarakat. Ada 5 pilihan pada setiap item pertanyaannya yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) :diberikan skor 5
  2. Setuju (ST) :diberikan skor 4
  3. Kurang Setuju (KS) :diberikan skor 3
  4. Tidak Setuju (TS) :diberikan skor 2
  5. Sangat Tidak Setuju (STS):diberikan skor 1
2. Observasi atau pengamatan, dapat menggunakan instrumen penelitian berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, panduan observasi ( *obsevation sheet atau observation schedule*), dan daftar cocok ( *checklist*). (Hadi , 1986) menyatakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
  3. Dokumentasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam penelitian yang berupa foto dan dokumen yang mendukung penelitian.

### Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan metode analisis sebagai berikut :

1. Statistik inferensial  
Statistik inferensial, (sering disebut statistik induktif atau statistik probabilitas), adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random.

Suatu kesimpulan dari data sampel akan diberlakukan untuk populasi itu memiliki peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk presentase. Bila peluang kesalahan 5% maka taraf kepercayaannya 95%, bila peluang kesalahan 1% maka taraf kepercayaannya 99%. *Peluang kesalahan dan kepercayaan ini disebut dengan siginifikansi*. Pengujian taraf signifikansi dari hasil suatu analisa akan lebih paraktis bila didasarkan pada tabel sesuai teknik analisa yang digunakan (Sugiyono, 2017).

2. Uji validitas

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah konsep. Artinya apakah konsep yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum. Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya. Agar data yang diperoleh bisa relevan/sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut.

Adapun rumus yang digunakan untuk pengujian validitas pada penelitian ini adalah rumus Korelasi *Pearson Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi Product moment  
 $\sum X$  = Jumlah Harga dari Skor Butir  
 $\sum Y$  = Jumlah Harga dari Skor Total  
 $\sum XY$  = Jumlah perkalian antara skor butir  
 $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dari skor butir  
 $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dari skor total  
 $n$  = Jumlah responden

### 3. Uji reabilitas

Uji reabilitas adalah tingkat keterandalan atau konsistensi suatu alat ukur menghasilkan yang sama bila dilakukan secara berulang-ulang. Uji reabilitas dilakukan pada instrument penelitian untuk menguji apakah data yang digunakan dapat dipercaya atau tidak. Sedangkan yang dimaksud reliable adalah mempunyai hasil yang sama pada setiap pengukuran dilakukan. Skor dalam kuesioner pada penelitian ini adalah 1 sampai 5 maka untuk menguji reliabilitasnya digunakan rumus *Alpha*, adapun rumusnya sebagai berikut :

$$r_{ac} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left( 1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{ac}$  = koefisien reliabilitas alpha cronbach  
 $k$  = banyak butir/item pertanyaan  
 $\sum \sigma_{b^2}$  = jumlah/total varian per-butir/item pertanyaan  
 $\sum \sigma_{b^2}$  = jumlah atau total varian

### 4. Uji hipotesis

Pengujian t dilakukan dalam menentukan apakah hipotesis tentang korelasi antara variabel pelayanan prima terhadap variabel kepuasan masyarakat yang telah dirumuskan sebelumnya. Dasar dalam menentukan apakah hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima atau tidak diterima maka digunakan titik prasentase distribusi t, dengan ketentuan yaitu:

1. Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  sehingga  $H_0$  tidak diterima dan  $H_1$  diterima.
2. Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  tidak diterima.

### 5. Analisis Regresi Sederhana

Tujuan dari analisis ini merupakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat, cara mengetahui ada tidaknya pengaruh dengan membandingkan  $t \text{ hitung}$  dengan  $t \text{ tabel}$ . Variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan berpengaruh jika  $t \text{ hitung}$  lebih besar dari pada  $t \text{ tabel}$ , tetapi sebaliknya jika  $t \text{ hitung}$  lebih rendah dari pada  $t \text{ tabel}$  maka dinyatakan variabel bebas dan variabel terikat mempunyai pengaruh.

Dasar untuk membandingkan nilai signifikansi jika nilai sig. Kurang dari 0,05 maka dapat dinyatakan variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikat, tetapi jika nilai sig. Lebih dari 0,05 maka variabel bebas dinyatakan tidak berpengaruh dengan variabel terikat. Uji regresi sederhana dilakukan dengan persamaan:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel terikat

$a$  = Konstanta regresi

$bX$  = Nilai turunan atau peningkatan variabel bebas

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Hasil Penelitian

#### Penjelasan Laporan hasil penelitian

Pada penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan adalah sebesar 342 dengan presentase kesalahan sebesar 5% berdasarkan tabel Isaac & Michel penentuan jumlah sampel dengan populasi yang diketahui jumlahnya, dari jumlah populasi sebesar 3076.

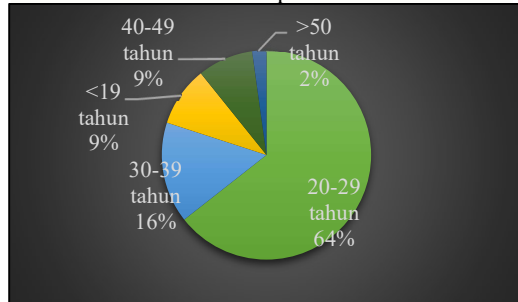


Sampel ditentukan dengan banyaknya jumlah kuesioner yang dibagikan, sementara dalam proses berjalannya, jumlah kuesioner sempurna berjumlah 314 sampel responden, kemudian jumlah kuesioner yang tidak sempurna berjumlah 12 sampel responden, dan jumlah kuesioner yang tidak terisi atau kosong berjumlah 16 sampel responden.

### Karakteristik responden

Karakteristik responden penelitian adalah subjek penelitian yang berguna untuk memberikan respon atas pernyataan peneliti kepada responden

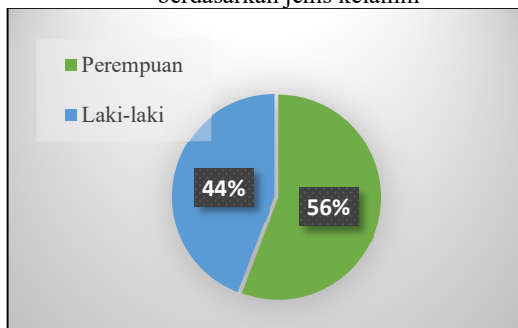
Gambar 3 karakteristik responden berdasarkan usia



Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui bahwa usia responden terbanyak adalah yang berumur antara 20-29 tahun yaitu dengan frekuensi sebanyak 202 orang atau 64% dari jumlah keseluruhan responden.

Gambar 4 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

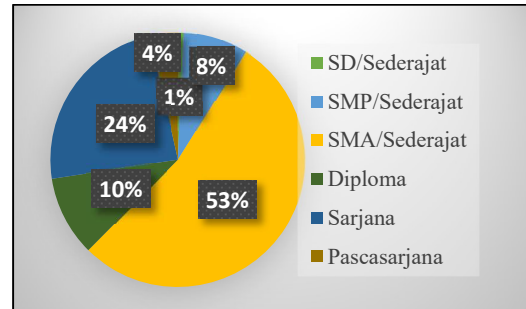


Sumber : data diolah, 2024

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa, jenis kelamin perempuan merupakan responden kuesioner dengan jumlah pengisi tertinggi yaitu sebanyak 177 orang responden atau sebesar 56%, sedangkan responden laki-

laki sebanyak 137 orang responden atau 44% dari jumlah keseluruhan responden.

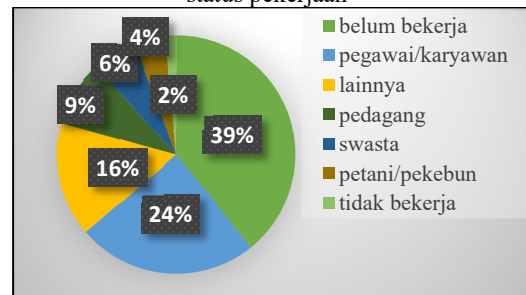
Gambar 5 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir



Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan gambar 5 diketahui bahwa responden berdasarkan kriteria pendidikan terakhir terbanyak ada pada jenjang pendidikan SMA/Sederajat dengan jumlah responden sebesar 168 orang atau sekitar 53% dari jumlah seluruh responden.

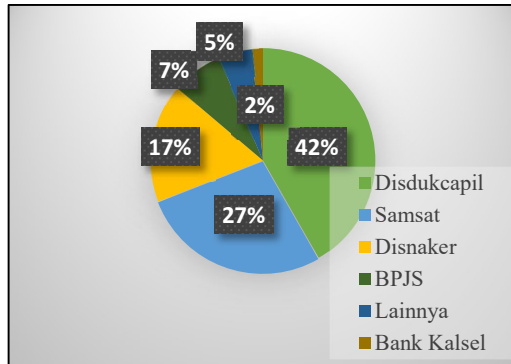
Gambar 6 karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan



Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan gambar 6 dapat diketahui bahwa responden terbanyak dengan kriteria status pekerjaan adalah yang belum bekerja. Dengan jumlah responden sebesar 123 orang atau 39% dari total keseluruhan responden.

Gambar 7 karakteristik responden berdasarkan jenis pelayanan



Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan gambar 7 diketahui bahwa responden terbanyak berdasarkan orang responden atau sebesar 41 %, diikuti dengan pelayanan pada instansi Samsat sebanyak 85 orang atau sebesar 27%, kemudian di urutan ketiga ada pada instansi pelayanan Disnaker sebanyak 56 orang atau sebesar 18% dari jumlah keseluruhan reponden.

### Uji Validitas

Uji jenis pelayanan yang dilakukan pada instansi Disdukcapil adalah sebanyak 130 validitas adalah suatu proses pengujian yang digunakan untuk menunjukkan seberapa akurat suatu metode mengukur apa yang ingin diukur. Suatu penelitian dapat dikatakan valid apabila mampu memberikan hasil atas apa yang benar-benar diukur, artinya hasil dari penelitian yang valid akan menjawab apa yang dipertanyakan dalam penelitian. Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkolerasi batas minimal kolerasi ( $r$ ) 0,50.

Apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan valid sebaliknya Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrument penelitian yang digunakan dinyatakan tidak valid. Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validasi untuk setiap variabel. berikut merupakan tabel hasil uji validitas :

Tabel 6 hasil uji validitas variabel X pelayanan prima

| Indikator           | Item | r hitung | r tabel | kualitas pelayanan |
|---------------------|------|----------|---------|--------------------|
| Ability (kemampuan) | Pp1  | 0,598    | 0,111   | Valid              |
|                     | Pp2  | 0,868    | 0,111   | Valid              |
|                     | Pp3  | 0,396    | 0,111   | Valid              |
|                     | Pp4  | 0,844    | 0,111   | Valid              |

|                                |      |       |       |       |
|--------------------------------|------|-------|-------|-------|
| Attitude (sikap)               | Pp5  | 0,760 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp6  | 0,872 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp7  | 0,751 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp8  | 0,828 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp9  | 0,833 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp10 | 0,829 | 0,111 | Valid |
| Appearance (penampilan)        | Pp11 | 0,854 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp12 | 0,852 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp13 | 0,861 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp14 | 0,814 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp15 | 0,836 | 0,111 | Valid |
| Attention (perhatian)          | Pp16 | 0,801 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp17 | 0,858 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp18 | 0,856 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp19 | 0,840 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp20 | 0,858 | 0,111 | Valid |
| Action (tindakan)              | Pp21 | 0,865 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp22 | 0,855 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp23 | 0,796 | 0,111 | Valid |
| Accountability (tanggungjawab) | Pp24 | 0,773 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp25 | 0,862 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp26 | 0,869 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp27 | 0,860 | 0,111 | Valid |
|                                | Pp28 | 0,855 | 0,111 | Valid |

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas diatas nilai  $r$  hitung  $> 0,111$ . Maka semua dinyatakan valid.

Tabel 7 hasil uji validitas variabel Y kepuasan masyarakat

| Indikator                          | Item | r hitung | r tabel | kualitas pelayanan |
|------------------------------------|------|----------|---------|--------------------|
| Persyaratan                        | Km1  | 0,796    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km2  | 0,832    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km3  | 0,855    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km4  | 0,836    | 0,111   | Valid              |
| Sistem, mekanisme, dan prosedur    | Km5  | 0,848    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km6  | 0,846    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km7  | 0,868    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km8  | 0,872    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km9  | 0,862    | 0,111   | Valid              |
| Waktu penyelesaian                 | Km10 | 0,787    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km11 | 0,769    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km12 | 0,768    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km13 | 0,765    | 0,111   | Valid              |
| Biaya/tarif pelayanan              | Km14 | 0,776    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km15 | 0,792    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km16 | 0,828    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km17 | 0,785    | 0,111   | Valid              |
| Produk Spesifikasi jenis pelayanan | Km18 | 0,856    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km19 | 0,832    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km20 | 0,718    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km21 | 0,851    | 0,111   | Valid              |
| Kompetensi pelaksana               | Km22 | 0,848    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km23 | 0,850    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km24 | 0,857    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km25 | 0,810    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km26 | 0,811    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km27 | 0,864    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km28 | 0,843    | 0,111   | Valid              |
| Prilaku pelaksana                  | Km29 | 0,874    | 0,111   | Valid              |
|                                    | Km30 | 0,756    | 0,111   | Valid              |

|                      |      |       |       |       |
|----------------------|------|-------|-------|-------|
| Penanganan pengaduan | Km31 | 0,798 | 0,111 | Valid |
|                      | Km32 | 0,777 | 0,111 | Valid |
|                      | Km33 | 0,790 | 0,111 | Valid |
|                      | Km34 | 0,783 | 0,111 | Valid |
|                      | Km35 | 0,873 | 0,111 | Valid |
|                      | Km36 | 0,867 | 0,111 | Valid |
|                      | Km37 | 0,851 | 0,111 | Valid |
|                      | Km38 | 0,812 | 0,111 | Valid |
| Sarana dan prasarana | Km39 | 0,848 | 0,111 | Valid |
|                      | Km40 | 0,864 | 0,111 | Valid |
|                      | Km41 | 0,838 | 0,111 | Valid |
|                      | Km42 | 0,856 | 0,111 | Valid |
|                      | Km43 | 0,824 | 0,111 | Valid |
|                      | Km44 | 0,797 | 0,111 | Valid |
|                      | Km45 | 0,795 | 0,111 | Valid |
|                      | Km46 | 0,821 | 0,111 | Valid |
|                      | Km47 | 0,770 | 0,111 | Valid |

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas diatas setiap komponen pertanyaan dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan yang kedua yaitu nilai sign  $< 0,05$ . Uji Validitas menggunakan rumus korelasi *pearson of product*.

Untuk mengetahui nilai  $r_{tabel}$  yaitu dengan menggunakan rumus :  $df = (N-2) = (314-2) = 312$  dan menggunakan uji dua arah (*two tailed*) dimana tingkat signifikannya yaitu sebesar 0,05 atau 5% dan tingkat kepercayaannya mencapai 95%. Maka didapat nilai  $r_{tabel} = 0,111$ . dan Berdasarkan hasil uji validitas diatas nilai  $r_{hitung} > 0,111$ . Maka semua dinyatakan valid.

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur tetap konsisten dalam mencapai apa yang ingin diukur. Adapun korelasi 0,6 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliable atau kekonsistenan yang cukup tinggi, namun sebaiknya apabila nilai korelasi dibawah 0,6 maka dikatakan item tersebut kurang reliable atau kurang konsisten. Berikut diperoleh tingkat reliabilitas untuk setiap variabel adalah sebagai berikut :

1. Hasil uji reabilitas variabel pelayanan prima X

Tabel 8 realibility statistic

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .981                   | 28         |

Sumber : data diolah, 2024

Dari hasil uji reliabilitas di atas. Diketahui bahwa nilai indikator variabel X sebesar 0.981 reliabel karena berada diatas *Alpha Cronbach* sebesar 0,6.

2. Hasil uji reabilitas variabel kepuasan masyarakat Y

Tabel 9 reability statistics

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .989                   | 47         |

Sumber : data diolah, 2024

Dari hasil uji reabilitas diatas, dapat diketahui bahwa indikator variabel Y sebesar 0,989 reliabel karena berada diatas *Alpha Cronbach* sebesar 0,6.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh atau tidak ada pengaruh antara variabel X (pelayanan prima) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat).

Tabel 10 penguji hipotesis

| Coefficients <sup>a</sup> |                 |                             |            |                           |        |
|---------------------------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|
| Model                     |                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig.   |
|                           |                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |
| 1                         | (Constan)       | 16.228                      | 4.469      |                           | 3.632  |
|                           | Pelayanan Prima | 1.527                       | .038       | .917                      | 40.612 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : data SPSS diolah, 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, nilai  $t_{hitung} 40.612 > t_{tabel} 1.968$ , sedangkan nilai sig.t  $0,000 < 0,050$  (5%) maka menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat terbukti, atau  $H_a$  diterima. yang artinya terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.

### 1. Analisis Regresi linier Sederhana

$$Y = a + bX$$

Hasil Persamaan regresinya adalah :

$$Y = 16.228 + 1.527X$$

Dari tabel penguji hipotesis diatas dapat diinterpretasikan hasil persamaan regresi linier sederhana, dijelaskan mengenai hubungan antara pelayan prima X terhadap kepuasan masyarakat Y. Dimana artinya adalah sebagai berikut:

1. Konstanta atau  $a = 16.228$ , maka hal ini berarti bahwa jika Pelayanan Prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong sama dengan 0, maka prediksi nilai Kepuasan Masyarakat akan sebesar 16.228.
2. Koefisien regresi variabel X untuk Pelayanan Prima sebesar 1.527, hal ini berarti bahwa setiap peningkatan 1 unit pada Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 1.527 unit.

Dalam tabel regresi menunjukkan bahwa Pelayanan Prima memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien regresi untuk Pelayanan Prima sebesar 1.527 menunjukkan bahwa pelayanan prima memberikan kontribusi positif atau meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin besar pengaruh pelayanan prima maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat.

Tabel 11 model summary

| Model Summary                              |                   |          |                   |                            |
|--------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                          | .917 <sup>a</sup> | .841     | .840              | 12.43269                   |
| a. Predictors: (Constant), Pelayanan Prima |                   |          |                   |                            |

Sumber : data diolah, 2024

Berdasarkan tabel model summary diatas, dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh variabel X pelayanan prima terhadap Y kepuasan masyarakat dengan R Square yaitu sebesar 0.841. (Pallant, 2016) dalam bukunya SPSS *Survival Manual*. Menyatakan bahwa menggunakan tabel Adjusted R Square adalah untuk jumlah

responden kurang dari 100 orang, dan R Square untuk lebih dari 100 responden.

Dari output tersebut diperoleh nilai (**R Square**) sebesar 0,841 yang mengandung pengertian bahwa besar pengaruh variabel bebas (pelayanan prima) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 84,1%.

### Pembahasan

1. Pada penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan adalah sebesar 342 dengan presentase kesalahan sebesar 5% berdasarkan tabel Isaac & Michel penentuan jumlah sampel dengan populasi yang diketahui jumlahnya, dari jumlah populasi sebesar 3076. Sampel ditentukan dengan banyaknya jumlah kuesioner yang dibagikan, sementara dalam proses berjalannya, jumlah kuesioner sempurna berjumlah 314 sampel responden, kemudian jumlah kuesioner yang tidak sempurna berjumlah 12 sampel responden, dan jumlah kuesioner yang tidak terisi atau kosong berjumlah 16 sampel responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convineince sampling*, dimana pengambilan sampel dilakukan dengan menentukan berdasarkan ketersediaan responden. Sampel dalam penelitian ini tidak mempengaruhi validitas maupun reabilitas dari variabel, walaupun tidak mencapai jumlah sampel yang ditentukan. Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982) menyebutkan bahwa dalam menentukan ukuran sampel untuk penelitian, dapat ditentukan berdasarkan jumlah besaran sampel itu sendiri. Dan sampel yang layak adalah antara 30-500.
2. Berdasarkan hasil uji T/ uji Hipotesis menunjukkan nilai sig. 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung = 40.612 > 1,989 t tabel dengan kesimpulan terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.

Selaras dengan hasil penelitian :

- a. Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II diambil dari Repository Universitas Negeri Makassar, diteliti oleh Febi Selvia tahun 2018 di Makassar.

- b. Penelitian terdahulu dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo diambil dari Jurnal ECOBUSS Vol. 5 Nomor 2 September 2017, diteliti oleh Vikawati Windra Rini & Agustina Pujiastuti pada tahun 2017 di Probolinggo.
- c. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen PT.KAI Bandung, diambil dari jurnal JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 2, 2021 diteliti oleh Tetralleniajr, Novita Anggraeni, dan Dian Candra Fatimah pada tahun 2021 di Bandung.
- d. Peranan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Prabumulih Timur, diambil dari jurnal JURNAL MANAJAMEN & AKUNTANSI PRABUMULIH Vol. 4 No. 1 Periode Januari – Juni 2020, diteliti oleh Susianti pada tahun 2020 di Prabumulih Timur.
- e. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember, diambil dari Jurnal Ikesma Volume 16 Nomor 1 Maret 2020, diteliti oleh Febri Diah Perwita, Christyana Sandra, Ragil Ismi Hartanti pada tahun 2020.
- f. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah di PT.BPR Kerta Rahaja Bandung, diambil dari jurnal JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol.5 No 2, 2021, Ditelti oleh Fazri Samia Raziawati dan Lutfi Esa Herliyani Ma'rup pada tahun 2021 di Bandung.

Dengan hasil penelitian yang menunjukkan terdapat pengaruh variabel pelayanan terhadap Variabel kepuasan pelanggan, pasien, nasabah, konsumen, maupun masyarakat .

## 2. Analisis regresi linier sederhana

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |   |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |   |      |

|   |                 |        |       |      |        |      |
|---|-----------------|--------|-------|------|--------|------|
| 1 | (Constan)       | 16.228 | 4.469 |      | 3.632  | .000 |
|   | Pelayanan Prima | 1.527  | .038  | .917 | 40.612 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: data diolah, 2024

Dapat dilihat dari perhitungan tabel diatas hasil analisis regresi sederhana diperoleh bahwa variabel pelayanan prima (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) karena nilai signifikan dari kedua variabel tersebut adalah dibawah dari 0,05.

Adapun model persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Y = Variabel Dependent

a = nilai constant

bx = Coefficient variabel independent

$$Y = 16.228 + 1.527$$

Dari persamaan tersebut, maka diperoleh penjelasan sebagai berikut :

a = 16.228 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika pelayanan prima X dianggap 0 maka nilai kepuasan masyarakat sebesar 16.228. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

b= 1.527 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel pelayanan prima satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1.527.

Nilai constant positif menunjukan pengaruh positif variabel independent atau pelayanan prima (X) yaitu sebesar 16.228, dengan nilai koefisien X = 1.527 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif, dimana semakin baik pelayanan prima maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Hasil dari perhitungan persamaan regresi linear sederhana ini variabel X (pelayanan prima ) yang ada dikolom B adalah untuk membuat masyarakat merasa puas terhadap pelayanan prima dikarenakan angka tersebut



menambah nilai dari constant variabel Y (kepuasan masyarakat) yaitu sebesar 16.228 sehingga hasil menunjukkan bertambahnya variabel Y (kepuasan masyarakat). Dan jika Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong ingin memiliki nilai kepuasan masyarakat lebih dari 20.000, maka mereka bisa meningkatkan nilai pelayanan prima.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong.
2. Besarnya pengaruh pelayanan prima (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 84,1%.

### Saran

Dari hasil penelitian, penulis juga mengemukakan saran yang kiranya bermanfaat bagi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong dalam meningkatkan pelayanan prima .

1. Pelayanan prima yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong sudah bagus, tetapi berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong saya mendapati kalau ada satu pelayanan yang dirasa kurang ramah. Hal ini perlu menjadi perhatian para petugas maupun pelaksana pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tabalong untuk meningkatkan pelayanan prima agar lebih baik lagi semisal dengan kembali memberikan arahan seputar penerapan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).
2. Saran berikutnya agar memberikan beberapa perawatan kembali untuk area bermain anak-anak karena sudah terlihat sedikit kusam. Juga penambahan fasilitas tisu pada toilet

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2017). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Darius, B. D. (2020, Januari 22). *Ombudsman Republik Indonesia*. Retrieved from Ombudsman RI: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->
- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media Yogyakarta.
- Dewi, R. S. (2020, Januari 24). *Ombudsman Republik Indonesia*. Retrieved from Ombudsman RI: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>
- Hadi , S. (1986). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein, T. (2020, Agustus 31). *Ombudsman Republik Indonesia*. Retrieved from Ombudsman RI: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--paradigma-baru-pelayanan-publik-prima>
- Mukarom, & Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Pallant, J. (2016). *SPSS Survival Manual*. London: Routledge.
- Perwita, & dkk. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember, Vol. 16 Nomor 1. *Jurnal Ikesma*, 27-35.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu Yogyakarta.
- Raziawati, & Ma'ruf. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Kerta Rahaja Bandung. *JIMEA, Jurnal Ilmiah MEA*

( *Manajemen, Ekonomi, dan Akutansi*)  
*Vol. 5 Nomor 2.*

- Rini, P. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo. *ECOBUSS Vol. 5 Nomor 2*, 22-28.
- Selvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *repository universitas makassar* .
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Relika Aditama.
- Singarimbun, & Effendi. (1998). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Solikin, M. (2011). *Pelayanan Prima (Service Exellent)*. Jakarta: Inti Prima.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Prilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: PT Bhalia Indo Bogor.
- Susanti. (2020). Peranan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Prabumulih Timur.

*Jurnal Manajemen & Akutansi*  
*Prabumulih Vol. 4 Nomor 1 Periode*  
*Januari-Juni, 27-36.*

- Tetralleniajr, & dkk. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen PT. KAI Bandung. *JIMEA, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akutansi) Vol. 5 Nomor 2*, 1554-1569.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan ketujuh*. Yogyakarta: Andi.

#### **Peraturan perundang-undangan**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik