

## *The Influence of Public Service Quality and Village Image on Community Satisfaction at the Bantargebang District Office*

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang**

Rizky Yolanda<sup>1</sup>, Irvan FC. Oentoeng<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Manajemen, STIE Tri Bhakti, Jln. Teuku Umar, Cut Mutia No.24, Kota Bekasi

\*Email: [irvan.oentoeng@stietribhakti.ac.id](mailto:irvan.oentoeng@stietribhakti.ac.id)

Masuk tanggal: 20-11-2023, revisi tanggal: 10-01-2024, diterima untuk diterbitkan tanggal: 25-02-2024

#### **ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of the quality of public services and the image of the sub-district on community satisfaction at the Bantargebang sub-district office. The influence of the two independent variables was tested both partially and simultaneously on community satisfaction by taking the respondent's location at the Bantargebang sub-district office. This research uses quantitative research methods. The population in this study were people who visited the Bantargebang sub-district office, totaling 167 people. The sample in this research was people who were present on 1 October–31 December 2022 with a sampling technique using purposive sampling technique. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis techniques. From the research results, the following conclusions were obtained: (1) service quality has no positive effect on community satisfaction as indicated by the regression coefficient (b1) of 0.30 and the t-count value of 0.376 and the significance value of 0.708 > 0.05. (2) the image of the sub-district has a positive effect on community satisfaction as indicated by the regression coefficient (b2) of 0.579 and the t-count value of 7.998 and the significance value of 0.000 < 0.05. (3) service quality and village image simultaneously have a positive effect on community satisfaction as indicated by a calculated F value of 38.141, a significance value of 0.000 < 0.05 and an R-Square value of 0.317 or 31.7%, meaning that community satisfaction is influenced by service quality and village image, while the remaining 68.7% is influenced by other factors outside or not included in this research, and it is hoped that this will be investigated by future researchers.*

**Keywords:** *Service Quality, Image, Community Satisfaction.*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra kelurahan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan bantargebang. Pengaruh kedua variabel bebas diuji baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat dengan mengambil lokasi responden di kantor kelurahan Bantargebang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi kantor kelurahan Bantargebang yang berjumlah 167 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang hadir pada tanggal 1 Oktober – 31 Desember 2022 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut : (1) kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,30 dan nilai thitung 0.376 serta nilai signifikansi 0,708 > 0,05. (2) citra kelurahan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (b2) sebesar 0,579 dan nilai hitung 7.998 serta nilai signifikansi 0,000 < 0,05. (3) kualitas pelayanan dan citra kelurahan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 38.141, nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai R-Square

sebesar 0,317 atau 31.7 %, artinya bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra kelurahan, sedangkan sisanya sebesar 68.7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar atau yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, dan diharapkan akan diteliti oleh peneliti selanjutnya.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Citra, Kepuasan Masyarakat.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam berbagai segi kehidupan masyarakat menjadi tugas pokok dan fungsi pemerintah. Pemerintah melayani masyarakat dengan pelayanan terbaik agar masyarakat puas dengan kinerja pemerintah dan menjadikan masyarakat merasa lebih diperhatikan keberadaanya oleh pemerintah.

Dalam melayani masyarakat, pemerintah berpedoman sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu : Kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jadi, Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga Negara yang berharap mendapatkan kepuasan dari masyarakat.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah melayani dengan pelayanan yang berkualitas, pelayanan prima atau pelayanan berkualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang di harapkan menurut Tjiptono (dalam Pertiwi, 2021).

Sebagai aparatur pemerintah yang berkewajiban melayani masyarakat, pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang menjadi acuan ukur pelayanan yang baik, Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang dilakukan oleh aparatur pemerintah mengacu kepada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu : Ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan tanggung jawab pemerintah yang diperoleh setiap warga Negara secara minimal.

Hal ini sejalan dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi adalah penyelenggara wajib menerapkan prinsip- prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: Kesederhanaan, Kejelasan, Ketepatan Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Citra mencerminkan apa yang dipikirkan, emosi dan persepsi individu. Walaupun orang melihat hal yang sama, tapi pandangan mereka bisa berbeda. Persepsi inilah yang membentuk citra dari sebuah organisasi. Citra adalah *store Image* seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap objek menurut Kotler (dalam Rahmawati, 2022).

Kepuasan masyarakat merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh pemerintah. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan, maka akan berdampak psikologis yang positif, Salah satu cara yang dapat menunjang keberhasilan dalam kepuasan masyarakat adalah berusaha melakukan kualitas jasa dengan cara pelayanan yang berkualitas yang nampak dalam kinerja setiap aparatur. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang

diinginkan menurut Kotler (Pasolong, 2020) adapun salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diperoleh Instansi atau Lembaga dalam pelayanan publik dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pemerintah berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun pedoman yang menjadi acuan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu :

Tabel 1  
**Pedoman Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

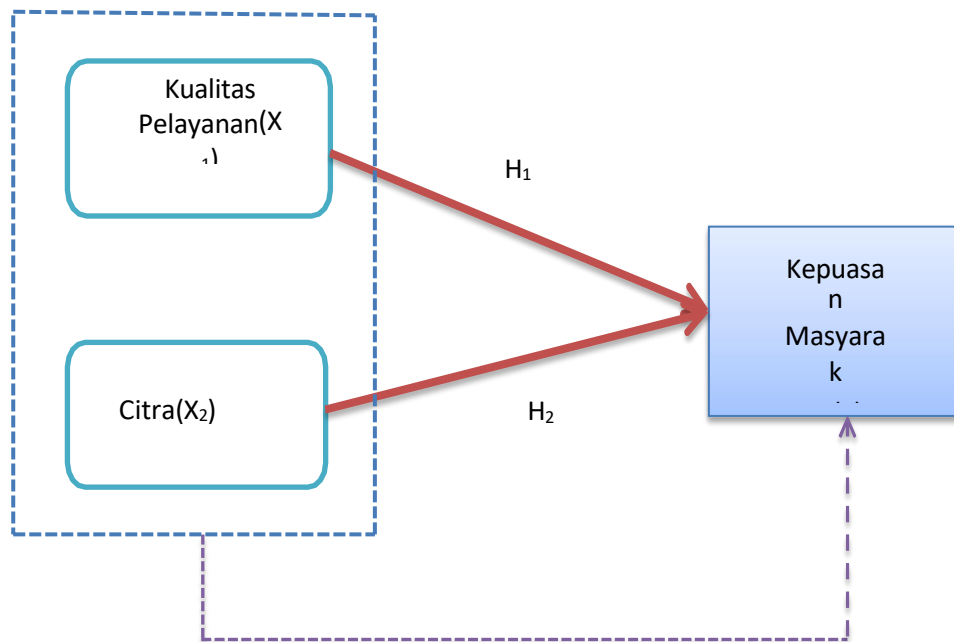
NILAI PRESTASI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber:Peraturan MENPAN-RBNo.14 Tahun 2017

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bantargebang”

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian yang menjelaskan tentang jenis penelitian yang telah ditentukan. Kemudian menguraikan definisi operasional variabel. Selanjutnya menentukan populasi dan sampel penelitian sesuai dengan obyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan metode analisis data sebagai alat analisis yang digunakan untuk melakukan penelitian. Rancangan dari penelitian yang akan dilakukan di Kantor Kelurahan Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi adalah sebagai berikut :



Kerangka pemikiran di atas menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kelurahan Bantargebang dan variabel citra mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Kantor Kelurahan Bantargebang.

Dalam permasalahan yang dijelaskan di atas, maka hipotesis analisisnya sebagai berikut :

Ha1: Pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Bantargebang.

Ha2: Terdapat pengaruh positif citra terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Bantargebang.

Ha3: Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Bantargebang.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi kantor kelurahan Bantargebang yang berjumlah 167 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang hadir pada tanggal 1 Oktober–31 Desember 2022 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

Statistik deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan di penelitian ini, dengan menggunakan uji asumsi klasik, uji t, dan koefisien determinan. Statistik deskriptif merupakan penelitian yang dipakai menggunakan dengan cara menggambarkan dan menjelaskan data yang diperoleh dengan sebagaimana mestinya tanpa menciptakan kesimpulan, yang memiliki tujuan dan untuk menjabarkan korelasi antar variabel hasil penelitian (Sugiyono, 2017). Uji instrumen yang digunakan di penelitian ini adalah uji reliabilitas dan uji validitas. Peneliti memperoleh data berupa angka setelah menyebarkan angket penelitian kepada populasi, data yang telah didapatkan oleh peneliti akan dianalisis menggunakan bantuan aplikasi pengolah angka berupa IBM SPSS 24 Dalam penelitian ini responden dikategorikan berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan. Angket penelitian yang akan disebar oleh peneliti akan diisoleh masyarakat yang berusia 15 -  $\geq$ 40 tahun.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar angket melalui kuesioner untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Kelurahan Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi, skala indikator yang dipakai menggunakan skala likert. Skala likert merupakan pengukuran pendapat satu orang atau lebih terhadap sebuah kejadian menggunakan jawaban yang memiliki rentang dari sangat positif hingga negatif, skala likert dipakai untuk Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Masyarakat (Y) menilai pendapat, sikap & persepsi satu orang atau lebih mengenai fakta sosial (Sugiyono, 2017).

## **Hasil Penelitian dan Diskusi**

Hasil penelitian akan dibahas mengenai data dari adanya dampak dari variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Data yang telah diperoleh akan dilakukan perhitungan melalui uji asumsi klasik terlebih dahulu untuk uji pra syarat regresi, yaitu terdiri dari uji normalitas, multi kolinearitas, & heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik dilakukan dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (Tabel 1) dan memperoleh nilai Asymp.Sig (2-tailed)  $0,070 > 0,05$ , jadi dapat diartikan bahwa data ini

terdistribusi normal. Uji multikolinearitas bisa di ketahui dari coefficient (Tabel 2), dapat diketahui nilai tolerance  $1,000 > 0,10$ , & VIF  $1,000 < 10$ . Maka bisa disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas terdapat pada scatterplot (Gambar 2) diketahui bahwa titik pada gambar tersebut menyebar, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga dari hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas lolos dari prasyarat regresi yaitu uji asumsi klasik.

**Tabel 2**

**Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		<b>Unstandardized Residual</b>
<b>N</b>		<b>167</b>
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	<b>Mean</b>	<b>.0000000</b>
	<b>Std. Deviation</b>	<b>1.52457392</b>
<b>Most Extreme Differences</b>	<b>Absolute</b>	<b>.053</b>
	<b>Positive</b>	<b>.050</b>
	<b>Negative</b>	<b>-.053</b>
<b>Test Statistic</b>		<b>.053</b>
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>.200<sup>c,d</sup></b>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

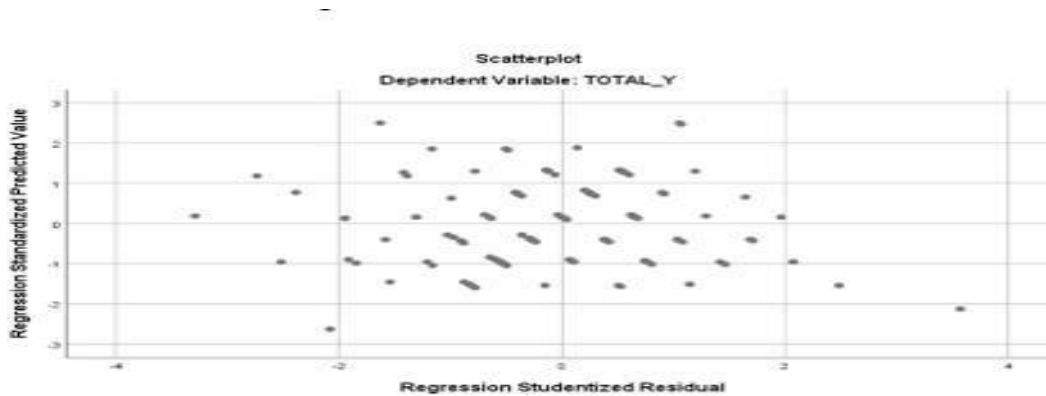
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : (diolah Peneliti, 2022)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui nilai signifikansi  $0,200 \geq 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa penelitian tersebut memiliki distribusi normal.

**Tabel 3**

**Uji Multikolinearitas**



**Tabel 4**

**Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 <sup>a</sup>	.317	.309	1.534

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,317 berada  $0 \leq R^2 \leq 1$  yang berarti bahwa 31.7% ini artinya bahwa Kualitas Pelayanan dipengaruhi kuat oleh Kualitas Pelayanan dan Citra Kelurahan. Sedangkan sisanya sebesar 68.3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar atau yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan adalah 0.376, dan nilai signifikansi  $(0,708) \geq 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan.
2. Variabel Citra Kualitas (X2) Nilai t hitung variabel citra kelurahan adalah 7.998, dan nilai signifikansi  $(0.000) \leq 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan.

## Simpulan dan Saran

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara parsial pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bantargebang Kecamatan Bantargebang diperoleh koefisien regresi (b1) sebesar 0,30 dan nilai sig 0,708 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Citra terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh koefisien regresi (b2) sebesar 0,579 dan nilai sig 0,00 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Citra memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Berdasarkan dari hasil pengujian Kualitas Pelayanan dan Citra secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai sig 0,00 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Citra memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Hasil pengujian *R square* diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,317 berada pada  $0 \leq R^2 \leq 1$  yang berarti bahwa 31,7% Kepuasan Masyarakat berasal dari kontribusi Kualitas Pelayanan dan Citra, sedangkan 68,3 % berasal dari kontribusi faktor lain diluar atau yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

## Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu proses penulisan artikel ini khususnya kepada STIE Tri Bhakti .

## Daftar Pustaka

- Amaruddin, Priyanda, dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Betu: Literasi Nusantara.
- Firmansyah, dkk. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Irawan, dkk. (2021). *Manajemen Publik Relations Analisis Citra Perguruan Tinggi Keagamaan Islam*. Jawa Tengah: Likeisha.
- Juhji, Febriyanti, dkk. (2020). *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Karso, Junaedi. (2021). *Implementasi, Analisis, Perumusan Kebijakan Publik Kunci*

- Utama Terselenggaranya Kesejahteraan di Indonesia.* Cirebon: Grub Publikasi
- Krisnawati, Astrie, dkk. (2021). *Dasar-dasar Ilmu Manajemen.* Sumatra Utara: Yayasan kita Menulis.
- Lataruva, Elsa dkk. (2022). *Pengantar Manajemen dan Bisnis.* Bandung:MediaSains Indonesia.
- Munandar, Joko, dkk. (2018). *Pengantar Manajemen Panduan Komprehensif Pengelolaan Organisasi.* Bogor: IPB Press.
- Nasrah.(2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.* Kadur Pemekasan: Duta Media Publisng.
- Nurtjahjani,Trivena. (2018). *Public Relations Citra & Praktek.* Malang:Polinema Press.
- Pasolong.(2021). *Etika Profesi.* Yogyakarta: PT.Nas Media Indonesia.
- Pertiwi.(2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Kota Bandung).* Yogyakarta: Deepublish.
- Purnomo.(2017).*Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS.* Ponorogo:Wade Grup.
- Putri, Sudirman, dkk. (2022). *Study Kelayakan Bisnis.* Bandung: Media Sains Indonesia.
- Rahmawati. (2022). *Apa Saja Variabel Penelitian Dalam Bidag Marketing.* Kalimantan Timur: Mulawarwan Univercity Press.
- Sarinah dan Mardalena. 2017. *Pengantar Manajemen.* Yogyakarta: Deepublish.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi.* Yogyakarta:Deepublish.
- Siregar, Ali Hardana. (2022). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis.* Medan: Merdeka Kreasi Grup.
- Sitorus, Romli, dkk. (2022). *Brend Marketing: The Art Of Brending.* Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif: Berdasarkan Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Dengan SPSS.*Yogyakarta:CV. Budi Utama.
- Sukmadi. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen.* Bandung: Humaniora Utama Press.  
Yayasan Insan Sodiqin GunungJati.
- Zaid,Anam. (2021).*Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan.*Jawa Timur: Academia Publication