

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETOS KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA JATIPELEM KECAMATAN DIWEK KABUPATEN JOMBANG

Anggie Tasya Anitasari¹, Dwi Wahyuni²

¹Mahasiswa Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang

²Dosen Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang

¹Email: sarianitasyaa@gmail.com

²Email: dwiwahyuni.stkipjb@gmail.com

Abstrak

Fokus yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan, etos kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapat pelayanan dikantor Desa Jatipelem. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda dengan populasi masyarakat sebanyak 229 dan sampel penelitian berjumlah 70 orang dengan penentuan accidental sampling. Hasil penelitian ini diketahui bahwa, ketiga variabel memiliki signifikansi pada uji t yang berbeda-beda, Namun pada pengujian parsial yang mana dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan, etos kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Etos Kerja, Kepuasan, Masyarakat.

Abstract

The focus of this research is the influence of service quality, employee work ethic on community satisfaction in Jatipelem Village Diwek District Jombang Regency. The approach in this study uses a quantitative approach. The subjects in this study were the people who received services at the Jatipelem Village office. The data analysis technique used was multiple linear regression with a population of 229 people and a sample of 70 people using accidental sampling. The results of this study note that the three variables have different significance in the t-test. However, in the partial test which was carried out to determine the effect of the independent variables simultaneously (together) on the dependent variable, it was found that the variable service quality, employee work ethic on community satisfaction has a simultaneous effect on community satisfaction in Jatipelem Village, Diwek District, Jombang Regency.

Keywords: Service Quality, Work Ethic, Satisfaction, Communit

Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah daerah, jika instansi tidak mengalami perubahan yang baik maka akan terjadi kemacetan, oleh karena itu diperlukannya perbaikan dengan perencanaan dan diberlangsungkannya standar pelayanan pada masyarakat yang sesuai dengan kewenangan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang merupakan salah satu instansi yang berhadapan langsung oleh masyarakat. Sebagai Aparat dan Lembaga pelayanan publik seorang pegawai harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. namun pada kenyataannya tidak semua pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, masyarakat pada umumnya mengeluhkan pada pelayanan yang kurang cepat, seringkali masyarakat meminta pelayanan tetapi beberapa pegawai tidak berada dikantor sedangkan pada saat itu sudah merupakan jam kerja. Demikian pula halnya dengan etos kerja pegawai tidak setiap pegawai memiliki etos kerja yang tinggi seperti halnya pegawai kurang inisiatif dalam bekerja. Menurut Harbani pasolong (2010:221), “Semakin baik kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”.

Selain itu Pegawai dalam suatu instansi harus dimiliki Etos kerja yang tinggi apabila pada suatu instansi pegawai mempunyai etos kerja yang tinggi maka masyarakat yang mendapat pelayanan akan merasa puas karena pegawai semangat dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga hasil yang diberikan maksimal dan memuaskan. Menurut Ginting (2016: 7) etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas seseorang atau kelompok orang yang bekerja, yang berlandaskan etika dan perspektif kerja yang diyakini, dan diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja.

Menurut pendapat Zeithaml dan Bitner dalam (Priansa 2017: 92) menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Kepuasan masyarakat dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan etos kerja yang optimal. Semakin baik kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang”.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif. Data primer yang digunakan diperoleh dari tanggapan responden pada kuisioner yang telah disebar. Partisipan dan tempat dilakukannya penelitian ini yaitu masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan dilakukan secara proporsional dengan mempertimbangkan banyaknya populasi yang terdiri dari 229 masyarakat. Untuk itu, digunakan Teknik Accidental Sampling dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel. Dengan menggunakan rumus tersebut, diperoleh total sampel sebanyak 70 responden. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuisioner berupa angket dengan pernyataan yang diberikan kepada responden. Pengukuran menggunakan skala Likert. Analisis data meliputi deskriptif, Uji T, Uji F, Koefisien determinasi, regresi model. Data analisis secara deskriptif dengan menghitung rata-rata jawaban responden. Nilai rata-rata jawaban responden kemudian diklasifikasikan kedalam rentang skala kategori nilai yang dijabarkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Rata-rata Deskripsi Variabel Penelitian

No	Skor Rata-rata	Keterangan
1.	1,00-1,80	Sangat rendah
2.	1,81-2,60	Rendah
3.	2,61-3,40	Sedang
4.	3,41-4,20	Tinggi
5.	4,21-5,00	Sangat tinggi

Sumber : Sugiyono, 2011

Hasil dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

1. Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa tanggapan kesetujuan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan mendapatkan skor sebesar 4,33. Ini menandakan bahwa responden mempunyai penilaian yang tinggi terhadap kualitas pelayanan di kantor desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

2. Etos Kerja

Diketahui bahwa tanggapan kesetujuan responden terhadap variabel Etos kerja mendapatkan skor sebesar 4,11. Ini menandakan bahwa responden mempunyai penilaian yang tinggi terhadap Etos Kerja di kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

3. Kepuasan Masyarakat

Diketahui bahwa tanggapan kesetujuan responden terhadap variabel kepuasan Masyarakat mendapatkan skor 4,15. Ini menandakan bahwa responden mempunyai penilaian yang tinggi terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

Uji Parsial (T)

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.735	6.231		.760	.450
	Kualitas pelayanan	.237	.117	.236	2.021	.047
	Etos kerja	.432	.144	.349	2.988	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : Data diolah dari program SPSS 26.0

a. Kualitas pelayanan

Hasil statistik uji t untuk variabel Kualitas pelayanan diperoleh nilai sig sebesar 0,047 lebih kecil dari 0,05 ($0,047 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang (Y) Ha diterima.

b. Etos kerja

Hasil statistik uji t untuk variabel Etos kerja diperoleh nilai sig sebesar 0,04 lebih kecil dari 0,05 ($0,04 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Etos kerja (X2) berpengaruh positif terhadap Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang (Y) Ha diterima.

Uji Smultan (F)

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.828	2	58.914	10.890	.000 ^b
	Residual	362.472	67	5.410		
	Total	480.300	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Etos kerja, Kualitas pelayanan

Sumber : Data diolah dari program SPSS 26.0

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan dan Etos kerja pegawai berpengaruh secara simultan dan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai (sig) yang diperoleh sebesar $0,00 < 0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Koefisien Determinasi

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495 ^a	.245	.223	2.326
a. Predictors: (Constant), Etos kerja, Kualitas pelayanan				

Sumber: Data diolah dari program *SPSS 26.0*

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R Square sebesar 0,245. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independent (Kualitas pelayanan, Etos kerja,) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) sebesar 22,3% atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 22,3% terhadap variabel dependen. Sedangkan sisanya ($100\% - 22,3\%$) adalah 77,7% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan peneliti di kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang dalam penelitian berhasil menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Faktor tersebut ada dalam beberapa variabel penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan etos kerja.

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang

Hasil analisis yang telah dilakukan mengenai hubungan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh signifikansi t sebesar sebesar 0,047 lebih kecil dari 0,05 ($0,047 < 0,05$). Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa "Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat". Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam kepuasan masyarakat sebab dengan tingginya kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan terpenuhi dan meningkat sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan Hayani Tahun 2019, dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas

Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

2. Etos Kerja Pegawai Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

Hasil analisis yang telah dilakukan mengenai hubungan etos kerja pegawai menunjukkan bahwa etos kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah etos kerja pegawai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel etos kerja pegawai diperoleh signifikansi t sebesar 0,04 lebih kecil dari 0,05 ($0,04 < 0,05$). Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa “Terdapat Pengaruh etos kerja pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat”. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa etos kerja pegawai sangat penting dalam kepuasan masyarakat sebab dengan semakin baiknya etos kerja maka kepuasan masyarakat akan terpenuhi dan meningkat sehingga dapat memuaskan masyarakat semaksimal mungkin.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi Tahun 2021. Dengan judul penelitian Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Pt. Citra Riau Sarana Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi. Hasil Secara parsial etos kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan pada PT. Citra Riau Sarana Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi.

3. Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Pegawai secara simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

Menurut Tjiptono (2011:24) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan masyarakat terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang diketahui bahwa ketiga variabel memiliki nilai signifikansi pada uji t yang berbeda-beda. Dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan etos kerja pegawai (X2) menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

Simpulan

Dari hasil pembahasan peneliti diatas yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor

Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H1) terbukti berdasarkan analisis yang diperoleh. Kepuasan masyarakat yang semakin baik dan tinggi didapatkan dari semakin baiknya kualitas pelayanan yang di diberikan pegawai Kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang kepada masyarakat.
2. Terdapat Pengaruh Etos Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H2) terbukti berdasarkan analisis yang diperoleh. Kepuasan masyarakat yang semakin baik dan tinggi didapatkan dari semakin baiknya etos kerja pegawai yang diberikan pegawai Kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang kepada masyarakat.
3. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Pegawai secara bersama-sama (secara smultan) terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H3) terbukti berdasarkan analisis yang diperoleh. Hal ini terbukti berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda yang diperoleh.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang sebagai berikut :

- a. Bagi Instansi Kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang:
 1. Pihak kantor desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang diharapkan memperbaiki kualitas pelayanan yaitu pegawai harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat secara jelas, melayani secara cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat, dan meningkatkan kemampuan untuk melayani masyarakat.
 2. Pegawai kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang diharapkan mengalokasikan dana untuk penambahan sarpras seperti komputer, *fingerprint* dan kursi antrian untuk menunggu.
 3. Pegawai kantor Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang diharapkan dapat meningkatkan etos kerja untuk dapat memberikan hasil pekerjaan yang maksimal dengan inisiatif yang tinggi saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa harapannya terpenuhi. Untuk meningkatkan etos kerja pegawai dengan memberikan reward atau penghargaan kepada pegawai yang memiliki etos kerja yang tinggi.
- b. Bagi peneliti selanjutnya:

1. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan etos kerja pegawai sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.
2. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya yang meneliti permasalahan yang sejenis dan dapat menambahkan variabel bebas yang tidak terdapat pada penelitian ini.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dalam pengumpulan data, hendaknya menggunakan teknik yang lebih optimal sehingga dapat memperdalam penelitian agar dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

Referensi

- Ginting D. (2016). *Etos Kerja Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*. Elex Media Komputindo.
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/download/17303/8646>
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. SKRIPSI. Makassar, Indonesia: Universitas Muhammadiyah Makassar.
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full_Text.pdf
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 87–100.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/viewFile/7549/3853>
- Pasalong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI_Widya%20Arum%20Vellayati_13802241017_Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran_Fakultas%20Ekonomi.pdf
- Vellayati,Widya Arum. 2018. *.Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. SKRIPSI. Pemalang,Indonesia; Universitas Negeri Yogyakarta.
https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI_Widya%20Arum%20Vellayati_13802241017_Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran_Fakultas%20Ekonomi.pdf