

**Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap
Kepuasan Masyarakat
(Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tangah Padang)**

Oleh :

Stevil Debora, Yuni Candra, dan Nurlina
Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa Padang

Abstrak

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan prima dan profesionalisme kerja secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat. Populasi penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan di kelurahan padang sarai tahun 2015 sebesar 3.472 orang dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *propotional random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Sebelum dilakukan pengujian berdasarkan alat analisis yang digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji validitas dan uji reabilitas semua variabel dinyatakan valid dan reliabel. Berdasarkan analisis regresi linear berganda didapat persamaan : $Y = 9,385 + 0,262X_1 + 0,225X_2 + e$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan $t_{hitung} 3,745 > t_{tabel} 1,984$. Profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan $t_{hitung} 2,435 > t_{tabel} 1,984$. Pelayanan prima dan profesionalisme kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan $F_{hitung} 15,047 > F_{tabel} 3,09$. Dari hasil koefisien determinasi diketahui kontribusi yang diberikan oleh pelayanan prima dan profesionalisme kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah 22,1% sedangkan sisanya sebesar 77,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci : pelayanan prima, profesionalisme kerja, dan kepuasan masyarakat

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kelurahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ketika masyarakat mengurus segala keperluannya terkait dengan administrasi kependudukan. Seperti pengurusan KK (Kartu

Keluarga), SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), SKU (Surat Keterangan Usaha), SKM (Surat Keterangan Miskin), surat keterangan domisili sampai kepada urusan pernikahan bemuara di kantor ini.

Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Kelurahan Padang Sarai

mempunyai fungsi untuk melayani masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan masyarakat, memajukan pemberdayaan masyarakat sebagai aparatur pemerintah dalam rangka mengatur wilayahnya agar tertib dan aman dalam melaksanakan pembangunan yang lebih maju.

Pelayanan prima kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila memenuhi faktor pendukung lainnya seperti yang dinyatakan oleh Moenir (2010), bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kelancaran pelaksanaan tugas Pemerintah ini sangat tergantung pada kesempurnaan dari pegawai yang berada didalamnya yang mampu bekerja secara profesional, efektif dan efisien

guna meningkatkan kelancaran roda pemerintahan. Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah, “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.”

Nilai-nilai profesionalisme merupakan kombinasi atau gabungan dari integritas, disiplin, dan kompetensi. Integritas berkaitan dengan kualitas moral yang dituntut dari setiap pegawai kelurahan yaitu jujur dan bersih dari tindakan-tindakan tercela serta senantiasa mengutamakan kepentingan negara. Disiplin berkaitan dengan ketaatan baik ketaatan terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun ketaatan terhadap kerangka waktu yang telah ditetapkan. Nilai-nilai disiplin menuntut setiap pegawai kelurahan untuk mematuhi sistem dan prosedur kerja yang telah ditetapkan, mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku serta menaati berbagai batasan waktu yang ditetapkan. Kompetensi berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan atau penguasaan atas bidang tugas masing-masing. Nilai-nilai kompetensi

menuntut setiap pegawai kelurahan harus benar-benar menguasai bidang tugasnya serta mampu melaksanakan tugasnya dengan benar, efektif dan efisien.

Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, sebagaimana yang diungkapkan Umar (2008:238) kepuasan adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan dengan harapannya. Dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Jelas sekali yang menjadi permasalahan adalah menyangkut kurang-profesionalan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas penting dan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga mengakibatkan banyak kerugian di pihak masyarakat yang sangat menginginkan hasil kerja pegawai yang optimal dalam memberikan pelayanan publik.

Mengingat pentingnya pelayanan prima dan profesionalisme kerja sebagai persyaratan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan prima dan profesionalisme kerja, berdasarkan asumsi peneliti pelayanan prima dan profesionalisme kerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Padang Sarai ?
2. Apakah Profesionalisme kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Padang Sarai?
3. Apakah Pelayanan prima dan Profesionalisme kerja secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat Kelurahan Padang Sarai?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan Prima terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Padang Sarai.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Paddang Sarai.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat kelurahan Padang Sarai.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Prima

Menurut Barata (2005:26):
“Pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik”.
Sedangkan menurut Sutopo (2004:8):
“Pelayanan prima adalah pelayanan

terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan.

Prinsip pelayanan prima

Prinsip pelayanan prima di dalam pelayanan, ada beberapa indikator terhadap pengertiannya, dimana pada intinya adalah bagaimana mendahulukan kepentingan masyarakat yang menurut Barata (2005) mempunyai beberapa acuan antara lain :

1. Memuaskan masyarakat.
2. Tidak ada keluhan masyarakat.
3. Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan masyarakat
4. Mengetahui sumber – sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

Karakteristik pelayanan prima

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani secepatnya, secara cepat dan memuaskan, berlaku

sopan, ramah dan menolong, serta profesional (Rachmadi 2008).

Ada empat karakteristik pelayanan prima yang dapat disikapi oleh pemerintah selaku pemberi/penyedia layanan, yaitu dalam hal pelayanan prima (Barata:2005) :

1. Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh masyarakat maupun pemberi layanan sendiri. Hal ini dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan teknologi namun mudah dalam terapan tanpa menunda waktu.

2. Keterbukaan

Buatlah masyarakat merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti di akal – akali. Hati – hati, *proof is a reality not a promise*, artinya pegang teguh segala janji dan iming – iming secara konsisten dan penuh komitmen.

3. Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa

memberikan respon jitu kepada masyarakat.

4. Akrab

Buat masyarakat merasa dihargai dan merasa dihormati. Tinggal pilih mana pelanggan yang perlu banyak basa basi atau yang maunya *to the point*, tapi tidak meninggalkan hal – hal penghargaan. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada orang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki. Senyum penuh perhatian, berbicara jelas dan berorientasi pasti membuat siapapun akan kembali dan kembali lagi untuk memakai jasa kita.

Profesionalisme Kerja

Kunandar (2007:46) mengemukakan bahwa “Profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang”. Siagian (2009:163) menyatakan bahwa yang dimaksud profesionalisme adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi,

waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Birokrasi publik yang bertugas memberikan layanan sesuai peraturan perundangan yang berlaku tentu membutuhkan kecepatan penanganan serta keakuratan dalam melaksanakan tugas agar hasil dari layanan tersebut dapat efektif dan efisien.

Dimensi profesionalisme kerja

Menurut Muhammad (2008 : 3), lima (5) dimensi level individu mengembangkan konsep profesionalisme, yaitu :

- a. Pengabdian pada profesi (*dedication*), yang tercermin dalam dedikasi profesional melalui penggunaan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini adalah ekspresi dari penyerahan diri secara total terhadap pekerjaan. Pekerjaan didefinisikan sebagai tujuan hidup dan bukan sekedar sebagai alat untuk mencapai tujuan. Penyerahan diri secara total merupakan komitmen pribadi dan sebagai kompensasi utama yang diharapkan adalah kepuasan rohani dan kemudian kepuasan material.
- b. Kewajiban Sosial (*Social obligation*), yaitu pandangan tentang pentingnya

paran profesi serta manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat atau pun oleh profesional karena adanya pekerjaan tersebut.

- c. Kemandirian (*Autonomy demands*), yaitu suatu pandangan bahwa seorang profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa ada tekanan dari pihak yang lain.
- d. Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self-regulation*), yaitu suatu keyakinan bahwa yang berwenang untuk menilai pekerjaan profesional adalah rekan sesama profesi, dan bukan pihak luar yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
- e. Hubungan dengan sesama profesi (*Professional community affiliation*), berarti menggunakan ikatan profesi sebagai acuan, termasuk organisasi formal dan kelompok-kelompok kolega informal sebagai sumber ide utama pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para profesional membangun kesadaran profesinya.

Kepuasan Masyarakat

pendapat Supranto (2006 : 233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Menurut Selnes (dalam Endah, 2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

Unsur – unsur kepuasan masyarakat

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat

dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dalam penyelesaian masalah.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun

sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

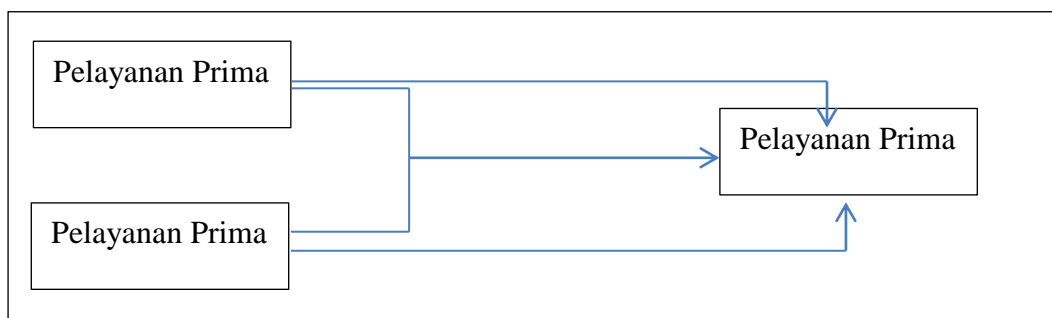
Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Dutton (dalam Suprpto, 2009) ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup:

1. Kecakapan petugas
Cepat tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat
2. Keramahan pelayanan
Sikap dan tingkah laku aparatur Kelurahan dalam menghadapi masyarakat
3. Suasana lingkungan yang nyaman
Sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur yang digunakan.

Kerangka konseptual

Berdasarkan latar belakang dan kajian teori yang telah peneliti lakukan, dapat dituliskan kerangka konseptual yang menggambarkan dan menjelaskan pengaruh variabel dalam penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar Kerangka Konseptual

Hipotesis penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (2012:5) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori dan belum menggunakan fakta. Berdasarkan kajian teori dan kerangka konseptual di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis yang akan diuji kebenarannya melalui penelitian ini yaitu :

- H1 :Pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Padang Sarai.
- H2 :Profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Padang Sarai.
- H3 :Pelayanan prima dan Profesionalisme kerja secara simultan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Padang Sarai.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat korelasional. Menurut Sugiyono (2013 : 35-36), “metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Penelitian korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi (Suharsimi, 2014:4).

Populasi Penelitian dan Sampel

Penelitian

Dalam penelitian ini, populasinya adalah pengguna jasa pelayanan kelurahan pada tahun 2015 berjumlah 3.472 orang. Sedangkan sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan melalui *non probability sampling*, sedangkan metodenya melalui *accidental sampling*.

Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sedangkan sumber data berasal dari data primer dan data sekunder

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan daftar observasi, pernyataan (angket) dan studi kepustakaan. Analisa data dilakukan dengan cara analisis deskriptif, analisis regresi, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN

Analisis Regresi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.385	2.945		3.187	.002		
1 X1	.262	.070	.355	3.745	.000	.876	1.141
X2	.225	.092	.231	2.435	.017	.876	1.141

a. Dependent Variable: Y

Dari pengolahan data statistik diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,385 + 0,262 X1 + 0,225 X2 + e$$

Pengaruh masing-masing variabel bebas yang terdiri dari pelayanan prima dan profesionalisme kerja dengan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 9,385 artinya jika pelayanan prima dan profesionalisme kerja adalah nol (0) maka nilai kepuasan masyarakat di kantor kelurahan padang sarai kecamatan koto tangah kota padang sudah ada sebesar 9,385
2. Nilai koefisien pelayanan prima adalah 0,262 artinya jika nilai pelayanan prima meningkat (1) satuan dengan asumsi profesionalisme kerja (X2) adalah nol (0), maka kepuasan masyarakat mengalami peningkatan sebesar 0,262 atau 26,2%
3. Nilai koefisien profesionalisme kerja adalah 0,225 artinya jika nilai profesionalisme kerja meningkat satu (1) satuan dengan asumsi pelayanan prima (X1) adalah nol (0), maka kepuasan masyarakat mengalami peningkatan sebesar 0,225 atau 22,5%
4. standart error

Uji t

Patokan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikan yang dihasilkan dengan α sebesar 5% dan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.385	2.945		3.187	.002
X1	.262	.070	.355	3.745	.000
X2	.225	.092	.231	2.435	.017

a. Dependent Variable: Y

1). Pengaruh pelayanan prima (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan pengolahan data maka hasil analisis variabel pelayanan prima adalah nilai sig $0,000 < 0,05$ atau dapat juga dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar $3,745 > t_{tabel}$ sebesar 1,984

.maka H_0 ditolak dan H_a di terima. Dari hasil tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan masyarakat.

2). Pengaruh profesionalisme kerja (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan pengolahan data maka hasil analisis pada tabel 4.11 untuk variabel profesionalisme kerja adalah nilai sig $0,017 < 0,05$ atau dapat juga dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar $2,435 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 maka H_0 ditolak dan H_a di terima. Dari hasil tersebut dapat di ambil kesimpulan

bahwa hipotesis kedua (H2) diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara profesionalisme kerja dengan kepuasan masyarakat.

Uji F

Hasil uji F untuk pengaruh pelayanan prima (X1) dan profesionalisme kerja (X2) secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	288.727	2	144.364	15.047	.000 ^b
Residual	930.663	97	9.594		
Total	1219.390	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dapat dilihat bahwa di dapatkan hasil nilai signifikansi hipotesis secara stimulan adalah sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka berarti hipotesis diterima. Hasil pengolahan data dengan nilai F_{hitung} sebesar 15.047 $> F_{tabel}$ sebesar 3,09 dengan taraf signifikan kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan dan positif secara bersama-sama antara pelayanan

prima (X1) dan Profesionalisme kerja (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.

Koefisien Determinasi (R²)

Pada tabel 4.13 berikut ini di kemukakan hasil koefisien determinasi untuk pengaruh pelayanan prima (X1) dan profesionalisme kerja (X2) secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.487 ^a	.237	.221	3.097

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0.221. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan prima dan profesionalisme kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 22.1%, sedangkan sisanya sebesar 77,9% di pengaruhi faktor lain yang tidak di teliti pada penelitian ini. Faktor lain sebesar 77,9% kemungkinan besar adalah motivasi kerja, disiplin kerja, dan budaya organisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan prima dan profesionalisme kerja berpengaruh secara satu persatu dan bersamaan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Padang Sarai Kota Padang, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Variabel pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal

ini dapat dilihat dari hasil uji *t* hitung sebesar 3,745 > *t* tabel sebesar 1,660 dengan signifikan (0,000) kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan pelayanan prima atau pelayanan terbaik akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

2. Variabel profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji *t* hitung sebesar 2,435 > *t* tabel sebesar 1,660 dengan signifikan 0,017 kecil dari 0,05 artinya variabel profesionalisme kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Padang Sarai Kota Padang.

3. Berdasarkan ringkasan hasil uji *F* diketahui bahwa *F* hitung 15,047 > *F* tabel 2,27 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan prima dan profesionalisme kerja secara signifikan berpengaruh secara

bersamaan terhadap kepuasan masyarakat.

Saran

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Padang Sarai, maka dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Agar pegawai Kelurahan Padang Sarai agar memperhatikan dan meningkatkan keterampilan dalam menghadapi keluhan-keluhan masyarakat, sehingga masyarakat merasa diperlakukan dengan baik.
2. Agar pegawai Kelurahan Padang Sarai meningkatkan pemahaman atas kebutuhan masyarakat dan tidak monoton dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa tenang dan senang berurusan dengan pegawai Kelurahan.
3. Agar pegawai Kelurahan Padang Sarai selalu adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan status atau golongan masyarakat, agar masyarakat merasa diperlakukan sama dalam menerima pelayanan dari pegawai Kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Atep Barata, 2005. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Cetakan 2, Jakarta: PT Alex Media Kompotindo.
- Ali Muhammad.(2008).Guru dalam proses mengajar. Bandung: Sinar Baru Algensindo
- A.S. Moenir.2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta : Bumi Aksara.
- J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Kunandar. 2007. *Guru Profesional (Impelementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses Dalam Sertifikasi Guru)*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.
- Rachmadi, 2008, Jurnal :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Kabupaten Karimun, Jakarta, Universitas Terbuka.
- Rayi Endah. 2008. “*Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Sutopo. 2004. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Suryo Suprpto. 1998. “*Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Murjani Sampit*”. Tesis Magister Rumah Sakit UGM, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2011. *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: PT>Gamedia Pustaka Utama.