



Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Service Recovery Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan

The Influence of Public Service Quality and Service Recovery on Community Satisfaction at the Tarakan City Public Service (MPP) Tarakan City

Nurjannatul Hasanah, Rahmi Nur Islami* & Yuliana Dewi

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Borneo Tarakan, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan publik dan *service recovery* yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat Kota Tarakan. Penelitian ini dilakukan di gedung Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* melalui metode *purposive sampling* sebanyak 170 responden. Uji kualitas data pada penelitian ini dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik, sedangkan uji hipotesis dilakukan melalui analisis regresi berganda dan uji t. Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 25.0, yang menunjukkan bahwa: Pertama, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat. Kedua, variabel *service recovery* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Service Recovery*, Kepuasan Masyarakat;

Abstract

This research aims to examine the influence of the quality of public services and service recovery provided by the Public Service Mall on the satisfaction of the people of Tarakan City. This research was conducted in the Tarakan City Public Service Mall building using a quantitative approach through a survey method with a research instrument in the form of a questionnaire. Sampling was carried out using non-probability sampling techniques using a purposive sampling method of 170 respondents. Data quality testing in this research was carried out through validity testing, reliability testing and classical assumption testing, while hypothesis testing was carried out through multiple regression analysis and t test. Based on hypothesis testing carried out using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 25.0 program, it shows that: First, the service quality variable has a positive effect on public satisfaction. Second, the service recovery variable has a positive effect on community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Service Recovery, Community Satisfaction;

How to Cite: Hasanah, N. Islami, NR. P & Dewi, Y. (2023). Pengaruh dari kualitas pelayanan publik dan service recovery yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat Kota Tarakan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 4(2) 2023: 211-220,



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas dari penyelenggaraan pemerintah baik dalam usaha memenuhi akan kebutuhan masyarakat maupun dalam upaya pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Menurut undang-undang Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah “Bahwa Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah harus terus ditingkatkan agar dapat mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan”, oleh karena itu suatu perusahaan atau organisasi harus meningkatkan kualitas layanan yang ada agar tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen.

Tarakan merupakan salah satu kota yang berada di Kalimantan Utara menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022 tercatat bahwa Tarakan memiliki jumlah penduduk sebesar 267.266 jiwa dengan luas daratan sebesar 250,80 km². Hal tersebut menjadikan Tarakan sebagai pusat kota di Kalimantan Utara yang memiliki banyak fasilitas umum yang dapat digunakan oleh masyarakat. Perkembangan fasilitas tersebut sejalan dengan semakin bertambahnya penduduk kota Tarakan yang membuat kebutuhan akan fasilitas juga semakin meningkat, adanya fasilitas umum pelayanan publik lebih mempermudah masyarakat dalam berbagai penyelesaian administrasi. Mal Pelayanan Publik ini menyediakan berbagai layanan dan akan menjadi sentra pelayanan yang ada di Kota Tarakan. Berikut tabel unit pelayanan yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik.

Tabel 1. Unit Pelayanan

No.	Unit Pelayanan	Jenis Layanan
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Jenis layanan secara online menggunakan website: <i>Online Single Submission</i> (OSS), SIMPELKAN (website untuk jenis ijin usaha), Pengaduan, Kasir, LKPM.
2	Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah	Pembayaran Pajak (hotel, restiran, reklame, parkir dll.)
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Biodata kependudukan, KTP, KIA serta surat-surat keterangan lainnya.
4	BRI	Pembuatan Rekening, pinjaman, serta informasi layanan perbankan.
5	Bankaltimtar	Pembayaran paspor, PDAM, PBB, KUA, SAMSAT dan pembayaran lainnya.
6	BPJS Ketenagakerjaan	Pendaftaran dan Pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan.
7	KPP Pratama Tarakan	Pendaftaran dan Cetak ulang kartu NPWP, Informasi KSWP, serta Asistensi Layanan Mandiri.
8	Perumda Air Minum Tirta Alam	Pengaduan Pelanggan, Pemasangan Sambungan Rumah
9	Gerai Layanan PTSP Prop.Kaltara	SIUP Perikanan, Surat ijin usaha kelautan, surat ijin penangkapan ikan serta surat ijin pembudidayaan ikan.
10	Bea dan Cukai	-
11	Kemenag	-
12	BPJS Kesehatan	-
13	Kantor Pos dan Giro	-
14	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB	Konsultasi
15	BPN	-
16	Dinas Kesehatan	-

Sumber : Data diolah peneliti 2023

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan dan pengendalian atas apa yang diharapkan oleh konsumen, dimana pada dasarnya kualitas pelayanan ini berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian agar mengimbangi harapan konsumen (Indrasari, 2019). Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi dasar pengukuran yang dipakai sebagai panduan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai komitmen dalam pemberian pelayanan yang berkualitas serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Banyak hal yang menyebabkan belum maksimalnya penyelenggaraan pelayanan

publik, salah satunya ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi pemerintahan kepada masyarakat yang dinilai belum memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik seperti bukti fisik (tangible), empati (emphaty), daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reliability) dan jaminan (assurance) (Alfionita et.al 2020).

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik adalah dengan cara membuat sebuah terobosan inovasi pelayanan publik. Inovasi pada sektor pelayanan publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yakni pemerintah sudah mampu dalam memberikan inovasi dengan lebih efisien, efektif, serta memiliki kualitas, dan terjangkau untuk masyarakat (Eldo & Mutiarin, 2019). Sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, masyarakat lebih mengenal pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efektif dan efisien mendorong perluasan konsep pada Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik ini diarahkan untuk memberikan kemudahan pelayanan administratif untuk masyarakat. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ini pun menjadidasar untuk memperbaiki pelayanan publik.

Sebagai fasilitas pelayanan umum yang belum lama ini difungsikan di kota Tarakan, banyak hal yang masih diperdagunakan pada Mal Pelayanan Publik kota Tarakan. Berdasarkan nilai kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang diukur dan dirilis oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI), bahwa hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021, Provinsi Kaltara bersama Kabupaten Tana Tidung dan Kabupaten Nunukan berhasil menduduki “zona hijau” (kepatuhan tinggi) dengan masing-masing mencetak skor 81.47, 83.56, dan 83.81, sedangkan Kabupaten Malinau, Kota Tarakan, dan Kabupaten Bulungan masih berada di “zona kuning” (kepatuhan sedang) dengan masing-masing meraih skor 78.25, 67.05, dan 66.12. Tentunya bagi daerah yang sudah di zona hijau harus mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya makin baik. Sedangkan untuk daerah yang berada pada zona kuning perlunya strategi terpadu untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan publik agar dapat mendapatkan kepuasan dari masyarakat serta mencapai di zona hijau (kumparan.com, 2022). Sedangkan berdasarkan hasil pra survey, peneliti menemukan bahwa masih adanya ketidaksesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, serta masih kurang berfungsinya jenis layanan pengaduan dan saran serta masih minimnya penyediaan fasilitas tempat duduk di setiap stand pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik, tentunya hal tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik (tangible) yang terdapat pada dimensi kualitas pelayanan masih belum terpenuhi. Oleh karena itu masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan serta pemulihan dalam pelayanan yang ada pada mal pelayanan publik, hal tersebut sangat diharapkan oleh masyarakat kota Tarakan.

Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori Albrect dan Zemke dilakukan oleh Muh. Affan Adrianto, Endah Setyowati dan Trisnawati (JAP Vol. 3, No. 12, Universitas Brawijaya Malang, 2014) menggunakan segitiga pelayanan (service triangle) mendapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, sehingga apabila kualitas tersebut ditingkatkan maka kepuasan akan mengalami peningkatan juga. Konsep dipakai adalah konsep berdasarkan Albrect dan Zemke yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari tiga aspek yang sering disebut segitiga pelayanan, yaitu strategi pelayanan, SDM dan sistem pelayanan. Albrect dan Zemke juga membagi kualitas pelayanan menjadi empat dimensi, yaitu perhatian dan kepedulian (care and concern), spontanitas (spontanity), pemecahan masalah (problem solving), dan pemulihan pelayanan (service recovery).

Penerima layanan menilai kualitas pelayanan melalui persepsi mereka yang dibentuk berdasarkan hasil teknis yang diberikan. Secara tradisional, kualitas pelayanan telah didefinisikan sebagai selisih antara hal yang diharapkan peserta tentang layanan yang akan diperoleh dengan kinerja layanan yang akhirnya diterima (Hendrawan, Kusmanto, & Warjio, 2018). Pada berbagai organisasi telah menerapkan pengukuran kualitas layanan untuk mendapatkan penilaian yang obyektif tentang kualitas layanan

(Rezha, Rochmah, & Siswidiyanto, 2015). Akan tetapi, banyak peneliti menyatakan bahwa keseluruhan dimensi dari kualitas layanan tradisional belum mampu mengukur kualitas layanan elektronik karena sifatnya yang spesifik (Kassim & Abdullah, 2010).

Konsep yang digunakan oleh peneliti dengan peneliti lainnya sangat bervariasi dan tergantung pada fokus penelitian serta sifat dari situs web yang digunakan dalam penelitian (Budi, 2015).

Berdasarkan perbedaan persepsi dari peneliti sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan publik dan service recovery yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat Kota Tarakan. Berdasarkan tujuan tersebut, maka untuk melakukan pengukuran diperlukan data yang berkaitan dengan variabel - variabel yang diteliti. Adapun variabel-variabel yang dimaksud adalah Kualitas Pelayanan, Service Recovery, Kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan desain riset kausal dan deskriptif. Pada penelitian ini dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner, selanjutnya data atau informasi yang diperoleh akan diolah dengan metode statistik menggunakan program SPSS. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Banyaknya sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 170 orang responden yang telah mendapatkan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik. Ukuran sampel ini didasarkan pada pendapat Hair et.al (2017) bahwa ukuran sampel 10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan ini dipilih dikarenakan ukuran populasi masyarakat kota Tarakan yang telah mendapatkan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Karena dalam penelitian ini terdapat 17 indikator penelitian (independen dan dependen), maka jumlah anggota sampel sebesar $10 \times 17 = 170$ orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017).

Secara keseluruhan, informasi demografis responden dapat dilihat pada tabel 2 yang membagi responden berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin serta jenis layanan yang diterima dari mal pelayanan publik. Dari 170 responden, 56% pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik berada di rentan usia 17-25 tahun; 26% pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik berada di rentan usia 26-35 tahun; 14% pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik berada di rentan usia 36-45 tahun; 4% pengguna layanan pada Mal Pelayanan Publik berada di rentan usia 46-55 tahun. Berdasarkan Jenis Kelamin responden pengguna layanan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 73 orang dengan persentase sebesar 43% dan pengguna layanan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 97 orang dengan persentase sebesar 57%. Berdasarkan jenis layanan yang diterima dari 170 responden jenis layanan untuk DPMPTSP dikunjungi sebanyak 34 orang dengan persentase 20%, PAJAK dikunjungi sebanyak 28 orang dengan persentase sebesar 16%, DISDUKCAPIL dikunjungi sebanyak 63 orang dengan persentase sebesar 37%, BPJS dikunjungi sebanyak 30 orang dengan persentase sebesar 18%, PDAM dikunjungi sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 9%. Maka dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang paling mendominasi ialah DISDUKCAPIL dibandingkan dengan jenis layanan lainnya.

Tabel 2 Karakteristik Demografis Responden

Kategori Demografis	Karakteristik Demografis Responden		
	Kategori	Jumlah	Persentase
Usia	17-25 Tahun	96 orang	56%
	26-35 Tahun	45 orang	26%
	36-45 Tahun	23 orang	14%
	46-55 Tahun	6 orang	4%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	73 orang	43%
	Perempuan	97 orang	57%
Jenis layanan	DPMPTSP	34	20%
	PAJAK	28	16%
	DISDUKCAPIL	63	37%

BPJS	30	18%
PDAM	15	9%

Sumber: Data diolah Oleh Peneliti, 2023

Penelitian ini dilakukan dengan melalui pendekatan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Desain penelitian menggunakan pengukuran skala likert.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dengan alat pengujian yaitu SPSS (Statistical Product and Service Solution).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini metode uji normalitas yang digunakan ialah metode uji *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* dimana data residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 dan jika nilai signifikansi dibawah 0,05 maka data berdistribusi tidak normal (Ghozali, 2016). Hasil dari pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		170
Normal Parameters^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,28587322
Most Extreme Differences	Absolute	0,046
	Positive	0,046
	Negative	-0,036
Test Statistic		0,046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2023

Data pada tabel 6 menunjukkan uji Kolmogorov-Smirnov test memperoleh nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas dari hasil uji kolmogorov-Smirnov test residual berdistribusi dengan normal.

2) Uji Multikolinearitas

Multikolonearitas dapat dilihat dari angka *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*, jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan angka $VIF > 10$ maka tidak ada multikolonieritas (Ghozali, 2016). Hasil dari pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7 Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,374	2,674
Service Recovery (X2)	0,374	2,674
a. Dependent Variabel: Total_Y		

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2023

Data pada tabel 7 menunjukkan pengujian multikolinearitas, hasil perhitungan dari nilai tolerance terlihat bahwa variabel independen kualitas pelayanan dan *service recovery* berada

dibawah nilai 0,10. Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) variabel independen kualitas pelayanan dan *service recovery*, lebih kecil dari 10, atau tidak ada nilai VIF > 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.

3) Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik ialah yang tidak terjadi autokorelasi (Ghozali, 2016). Metode dalam pengujian autokorelasi menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW) *test*. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8 Uji Autokorelasi

N	du	dl	Durbin-Watson	4-dl	4-du
170	1,772	1,725	1,773	2,275	2,228

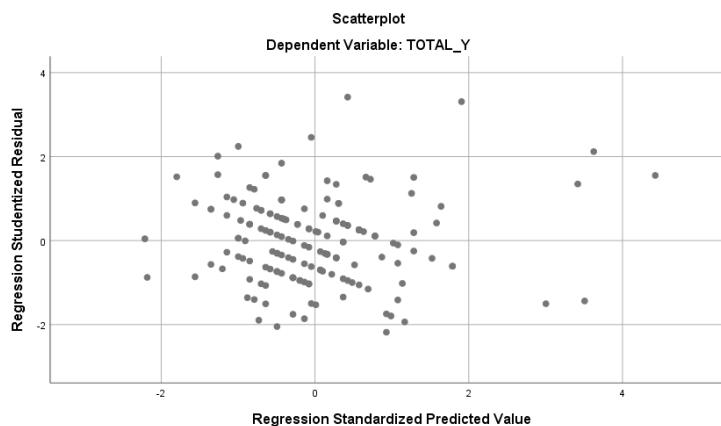
Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2023

Data pada tabel 8 menunjukkan hasil Durbin Watson sebesar 1,773, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai signifikansi 5% (0,05) jumlah sampel 170 (n), maka di tabel Durbin Watson akan didapatkan nilai dl sebesar 1,725 dan nilai du sebesar 1,772. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $du < d < 4-du$ atau $1,772 < 1,773 < 2,228$ maka tidak adanya autokorelasi.

4) Uji Heteroskedastisitas

Cara untuk mengetahui terdapat heteroskedastisitas dalam penelitian ini difungsikan scatter plot diagram. Data yang ada terletak menebar diseperti garis diagonal jika bentuk regresi terpenuhi normalitas dan tidak ada yang berceceran maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 1 Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2023

Hasil pada gambar 1 dalam pengujian asumsi klasik dengan grafik Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebarnya secara acak serta tersebar di bagian atas maupun bawah pada angka 0 di sumbu Y, serta tidak adanya suatu pola yang membentuk jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai sebagai alat prediksi.

Hasil Uji Regresi Berganda

1) Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui antara variabel bebas dari kualitas pelayanan (X_1), *service recovery* (X_2), terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (Y) (Purnomo, 2016). Hasil dari pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 9 Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,453	2,631		3,972	0,000
Kualitas Pelayanan (X₁)	0,336	0,106	0,328	3,175	0,002
Service Recovery (X₂)	0,240	0,088	0,283	2,740	0,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2023

Hasil pada tabel 9, menunjukkan persamaan regresi linear yang dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 10,453 + 0,336X_1 + 0,240X_2 + e$$

Dari persamaan regresi diatas, maka akan diuraikan sebagai berikut:

1. $\alpha = 10,453$ adalah nilai konstanta, hal ini berarti bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X_1) dan *service recovery* (X_2), dianggap sama dengan nol atau konstan (tidak ada perubahan), maka kepuasan masyarakat (Y) pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan memiliki nilai sebesar 10,453.
2. $\beta_1 = 0,336$ adalah nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1), menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X_1) mengalami kenaikan 1% dengan anggapan variabel *service recovery* (X_2), dianggap sama dengan nol atau konstan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,336.
3. $\beta_2 = 0,240$ adalah nilai koefisien regresi variabel *service recovery* (X_2), menunjukkan bahwa jika variabel *service recovery* (X_2) mengalami kenaikan 1% dengan anggapan variabel kualitas pelayanan (X_1), dianggap sama dengan nol atau konstan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,240.
4. Persamaan regresi diatas dapat diperoleh hasil pada variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah variabel kualitas pelayanan, karena variabel kualitas pelayanan mempunyai *standardized coefficient* beta yang terbesar jika dibandingkan dengan variabel *service recovery*, yakni sebesar 0,328.

2) Uji t

Uji t adalah uji yang dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian memiliki pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, pengujian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (Ghozali, 2016). Hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 10 Uji t

Hipotesis	Variabel	t-hitung	t-tabel	Prob.sig	sig	keterangan
H1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	3,175	0,675	0,002	0,05	Diterima
H2	Service Recovery (X ₂)	2,740	0,675	0,007	0,05	Diterima

Sumber: Data Primer yang diolah oleh Peneliti, 2023

Penelitian ini menggunakan signifikansi (α) = 0,05 dan derajat kebebasan (df) = n (jumlah responden) - k (jumlah variabel independen) = 170 - 2 = 168. Jadi nilai t *tabel* yang dipersyaratkan adalah 0,675. Penjelasan pada tabel 4.13 dapat dilihat bahwa hasil analisis pengujian t *hitung* pada variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 3,175 dan variabel *service recovery* (X_2) sebesar 2,740. Disimpulkan dari perhitungan tersebut sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis pada variabel kualitas pelayanan memperlihatkan pada hubungan tersebut memiliki nilai t *hitung* sebesar 3,175 dan nilai t *tabel* sebesar 0,675 maka dari nilai t *hitung* > t *tabel* (3,175 > 0,675). Nilai signifikansi pada $\alpha = 0,05$ (one tailed) dan nilai signifikansi t lebih kecil 0,05 (0,002 < 0,05). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H₁ (Diterima).
2. Hasil uji hipotesis pada variabel kehandalan memperlihatkan pada hubungan tersebut memiliki nilai t *hitung* sebesar 2,740 dan nilai t *tabel* sebesar 0,675 maka dari nilai t *hitung*

$> t_{tabel}$ (2,740 > 0,675). Nilai signifikansi pada $\alpha = 0,05$ (one tailed) dan nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05 (0,007 < 0,05). Hasil tersebut menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_2 (Diterima).

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan *service recovery* terhadap variabel kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan. Melalui hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan adanya hubungan diantara masing-masing variabel, yakni sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan **diterima**, dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,175 > 0,675) dan nilai signifikansi t lebih kecil 0,05 (0,002 < 0,05). Menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh petugas pelayanan pada aspek kualitas pelayanan dianggap sudah cukup baik dan memuaskan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, pada penelitian ini berdasarkan indikator pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan “penampilan petugas pelayanan rapi dan profesional yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan”, yakni dengan nilai rata-rata 3,98 dengan 123 masyarakat menjawab setuju dan 26 masyarakat menjawab sangat setuju. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang menjadi ciri atau tanda pada suatu produk jasa, kualitas pelayanan menggambarkan tentang karakteristik suatu produk jasa itu sendiri sehingga ketika seorang konsumen menggunakan suatu produk jasa, maka mereka akan memperhatikan sejauh mana kualitas yang ada dalam produk jasa tersebut (Arifiano et.al, 2020). Yang artinya dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang ditampilkan oleh petugas pelayanan Mal Pelayanan Publik sudah cukup baik dan layak.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil yang dinyatakan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahlefi (2021), Arfiano et.al (2020), Sista (2017) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan pada kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan **diterima**, dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,740 > 0,675) dan nilai signifikansi t lebih kecil 0,05 (0,007 < 0,05). Menyatakan *service recovery* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan. Hal ini dapat diartikan bahwa pemulihan pelayanan yang diterapkan oleh petugas pelayanan pada aspek *service recovery* dianggap sudah cukup baik dan memuaskan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan di Mal Pelayanan Publik. *Service recovery* dipengaruhi oleh beberapa faktor, pada penelitian ini berdasarkan indikator pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan “Petugas bertindak dengan cepat pada saat penanganan pemulihan layanan, dari saat keluhan disampaikan hingga tindakan pemulihan.”, yakni dengan nilai rata-rata 3,98, dengan 111 masyarakat menjawab setuju dan 28 masyarakat menjawab sangat setuju. *Service recovery* merupakan keputusan yang diambil oleh perusahaan sebagai tindakan terhadap terjadinya kegagalan dalam layanan dengan tujuan mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan dan akhirnya perusahaan mampu mempertahankan konsumen tersebut (Sajadi dan Bohrer, 2017). Yang artinya dalam penelitian ini *service recovery* yang diberikan oleh petugas pelayanan Mal Pelayanan Publik sudah cukup baik dan layak.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil yang dinyatakan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arfiano et.al (2020) dan Puspita (2019) yang menyatakan bahwa variabel *service recovery* bahwa variabel *service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan Hasil dari pengujian diatas menunjukakn bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat Kota Tarakan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan diaplikasikan/diterapkan serta dilaksanakan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan akan semakin baik dan meningkat. Service recovery berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat Kota Tarakan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila service recovery diaplikasikan/diterapkan serta dilakukan dengan baik sesuai dengan harapan serta kompensasi yang diberikan oleh masyarakat maka kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tarakan akan semakin baik dan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. A., Fitriyah, N., & Apriani, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal Administrasi Negara*, 7.
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020, Februari). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress*, 3.
- Asmaria, Akbar, M., & Marbun, M. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.
- Azwar, H. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Sosio e-kons*, 11, 259-267.
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan "Kumis MbahTejo" di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156
- Buru, O. O., & Setiamandani, E. D. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 7.
- Chrisela, H. S., & Maskan. (2021, Mei). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *Dedikasi*, 22.
- Fahlefi, W. (2021, September). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul DIY. *JBMA (Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi)*, 8.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi pembuatan e-ktip di kecamatan sekaran kabupaten lamongan). *JOAEP (Journal of Office Administration: Education and Practice)*, 1(2), 82-93.
- Haizah, Rusdi, M., & Syarifuddin, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang. *Praja*, 7.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., & Sis. (n.d.).
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., . . . Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (1 ed.). (R. Watrionthos, Ed.) yayasan kita menulis.
- Hamid, M., Sufi, I., Konadi, W., Akmal, Y., & Idris, J. (2019). *Buku Ajar: Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi* (Cetakan 1 ed.). Semarang, Jawa Tengah: Yogyakarta Java Media.
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik* (1 ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Herawati, L., Fadhila, N., & Veranita, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung. *Jurnal Manajemen SDM, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9.
- Herlinda, Ruma, Z., & Burhanuddin. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kantor DPMPSTP Kabupaten Barru. *Cross-border*, 5, 1497-1512.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1 ed.). Unitomo Press.
- Januar, I. A., & Waluyowati, N. P. (2022). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan konsumen Knator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 10.
- Joseph F. Hair, J., M.Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2 ed.). SAGE.
- Kanaf, J. Y., Irawati, I., & Halimah, M. (2022, November). Pengaruh kualitas pelayanan publik air bersih terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum Kota Kupang. *Moderat*, 8, 744-755.
- KEPMENPAN Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. (n.d.).

- Kiptiyah, M., Pudyaningsih, R., & Oktafiah, Y. (2019). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan surat izin mendirikan bangunan (imb). *Jurnal EMA (Ekonomi Manajemen Akuntansi)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (3 ed.). (A. Maulana, W. Hardani, Eds., & B. Sobran, Trans.) ERLANGGA.
- Kusumah, E. P. (2016). *Olad Data Skripsi Dengan SPSS 22* (1 ed.). (Christianingrum, Ed.) LAB KOM MANAJEMEN FE UBB.
- Lalolorang, M., Rorong, A. J., & Palar, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Kabupaten Minahasa Utara. 67-71.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Sektor Publik*. Surakarta, Jawa Tengah: Yogyakarta UPP AMP YKPN.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)* (1 ed.). (D. H. Rauf, Ed.) CV. Indra Prahasta.
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Profesional (komunikasi & Administrasi)*, 9, 603-614.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (1 ed.). (Lutfiah, Ed.) Media Sahabat Cendekia.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer. *Journal of Retailing*, 12-40.
- PERMENPAN RI TAHUN 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (n.d.).
- Pundenswari, P. (2017). Analisa pengaruh kualitas pelayanan publik bidang kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Publik*, 11, 13-21.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis* (pertama ed.). (P. C. Ambarwati, Ed.) Ponorogo: CV. WADE GROUP.
- Rabaisa, Firman, A., & Sjarlis, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. *JBK (Jurnal Bisnis & Kewirausahaan)*, 10.
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *JAP*, 114.
- Rochmawati, S. (2019, Agustus). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tasikmadu Kabupaten Karanganyar. *Academia: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan publik di kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*, 13.
- Safitri, D. T., & Novitaningtyas, I. (2022). Analisis kualitas pelayanan kantor Balai Desa Kebonrejo terhadap kepuasan masyarakat. *Ecoducation*, 4.
- Setyawan, D. A. (2014). *Modul Statistika: Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian*.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (25 ed.). Bandung: ALFABETA.
- Sumiati, Alam, S., & Muh.Said. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Caile Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba. *JMMNI (Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia)*, 1, 183-199.
- Syamsiah, Idris, M., & Muh.Said. (2022, Desember). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang. *Cendekia Akademika Indonesia*, 1, 11-20.
- Tamara, N. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 6.
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Waru, A. P., Janah, Y., Susabti, I. D., & Yanti, S. R. (2020, Mei). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam kepemilikan ktp elektronik pada Kelurahan Cempaka Baru. *Akrab Juara*, 5, 85-96.
- Widibudiarti, L. S., & Hartono, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan e-ktp terhadap kepuasan masyarakat (studi pada DISDUKCAPIL Mojekerto).
- Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran* (1 ed.). Deepublish.
- Yusrizal, Heriyanto, M., & R.F.S, H. T. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan e-ktp. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 96-103.