

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KANTOR DESA SUKA JADI  
KECAMATAN KUALA CENAKU TAHUN 2021**

Surya Akbar

[akbarsurya25@gmail.com](mailto:akbarsurya25@gmail.com)

Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Indragiri

**ABSTRACT**

This research was conducted at the Suka Jadi Village office, Kuala Cenaku District. The purpose of this study was to determine the effect of service on community satisfaction in the office of Suka Jadi Village, Kuala Cenaku District. The types and sources of data used in this study are primary data, namely data obtained directly from respondents as visitors to the Desa Suka Jadi village office, Kuala Cenaku District. The number of samples determined was 30 respondents with the incidental sampling technique, namely the sampling technique based on chance, whoever became a visitor at the Desa Suka Jadi village office, Kuala Cenaku District and met the researcher directly and was willing to be a respondent would be used as the research sample. To be able to collect data in accordance with what is needed by the author, the authors use several techniques in data collection, namely observation, interviews and literature study. From the results of the research conducted by the author, it can be concluded that the results of simple regression analysis are obtained  $Y = -0.029 + 1.0 X$ ,  $\alpha = -0.029$ , meaning that if the quality of public services is equal to 0 (zero) then the amount of community satisfaction is -0.029 points,  $\beta = 1.0$  means that if the Quality of Public Services increases by 1 (one) unit, the Community Satisfaction will increase by 1.0 points. T test results, sig value 0,000. The sig value is smaller than the probability value of 0.05, or the value of  $0.000 < 0.05$ , then H1 is accepted and Ho is rejected. Variable X has tcount, namely 114.233 with ttable = 2.052 So tcount > ttable can be concluded that variable X has a contribution to Y. A positive t value indicates that variable X has a unidirectional relationship with Y. So it can be concluded that service quality has a significant effect on community satisfaction.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.

Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas. Pemerintah desa sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput

dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan aparatur desa yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor pemerintahan desa harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Desa Suka Jadi lahir tidak lepas dengan adanya program transmigrasi pada masa Pemerintahan Orde Lama tahun 1980. Karena Masyarakat pertama Desa Suka Jadi adalah masyarakat dari Jawa yang di tempatkan di daerah ini. Namun demikian, Desa Suka Jadi tidak lahir begitu saja, Desa Suka Jadi lahir melalui proses. Pada awal datangnya warga transmigrasi, Desa Suka Jadi belumlah ada. Pada waktu itu pemerintahan masih berada di bawah Desa induk yaitu Desa Kuala Cenaku yang berpenghuni 30 KK.

Desa Suka Jadi merupakan daerah yang memiliki potensi pengembangan usaha pertanian tanaman pangan. Namun karena kondisi alam yang tidak menentu serta sering terjadinya fluktuasi harga ketika panen dan ditambah dengan tingginya biaya produksi maka saat ini banyak lahan yang telah dialih fungsikan oleh masyarakat menjadi perkebunan kelapa sawit.

Kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Kantor Desa Suka Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengeluhkan berbagai macam kekurangan, seperti fasilitas pelayanan yang kurang memadai contohnya tidak adanya ruang tunggu, tidak adanya papan informasi untuk menjelaskan bagaimana prosedur pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada kantor Desa Suka Jadi. Selain pasilitas pelayanan yang kurang memadai, prosedur pelayanan pada kantor desa Suka Jadi masih belum terstruktur dengan baik . Berdasarkan penjabaran masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti sebuah kajian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku”.

## **KAJIAN LITERATUR**

Istilah pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meeskipun hasilnya terkait pada suatu produk secara fisik. (Kotler dalam Sinambela, 2006:4)

Pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Lukman dalam Sinambela, 2006:5). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Gronsosss dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:3).

Pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. (Sinambela, 2005:5). Pelayanan umum adalah Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya . (Moenir , 2006:26).

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan public berdasarkan surat Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor ( Kepmen PAN) No 63 Tahun 2003, transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, akuntabilitas yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan pertaturan perundangundangan, kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengantetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam peyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi, keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang memperhitungkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan. (Sinambela, 2006:5).

Tentang pelayanan Publik guna mendukung terciptanya peyelenggaraan pelayanan public yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga Negara atas barang public, jasa public dan pelayanan administrative. Menjelaskan bahwa peyelenggaraan pelayanan public berasaskan: (Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009) :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif

8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok tertentu
11. Ketetapan waktu dan kecepatan kemudahan dan ketejangkauan

Untuk dapat serta bisa menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur negara memang tidak bisa dihindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Indikator kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) :

1. Tangibles (berwujud) :  
Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dimensinya adalah :
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Realibility (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensinya adalah :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsiveness (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensinya adalah :
  - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensinya adalah :
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Emphaty (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensinya adalah :
  - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari Pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Fandy Tjiptono, 2000:126). Masyarakat baru akan merasa puas apabila Pelayanan layanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila Pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

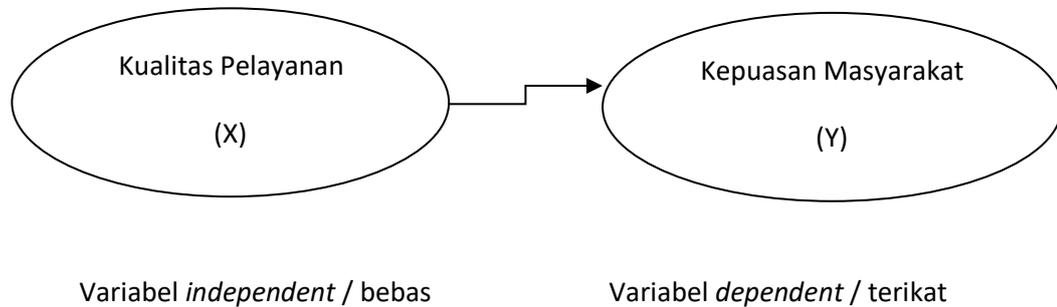
Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya Seorang masyarakat, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi masyarakat dalam waktu yang lama. (Husein Umar, 2005:50-51). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasanmasyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. (Supranto, 1997: 23).

Faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaiankepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan denganbeberapa pendekatan sebagai berikut: (Lupiyoadi, 2006: 155) :

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

## KERANGKA TEORI

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) sehingga kerangka pemikiran penelitian yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :



**Gamsbar 1 : Skema Kerangka Teori**

### **Keterangan :**

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku.

## METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan. (sugiono,2012:8) .

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:115). Populasi disini adalah penduduk Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku. sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2007:116). Sampel yang diambil harus benar-benar mewakili seluruh populasi. pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui secara pasti.

Penelitian yang menggunakan analisis korelasi atau regresi linier sederhana dapat menggunakan Teori Roscoe, yaitu dengan menentukan jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. (Sugiyono, 2007:130). Dalam *non-probability sampling*, setiap unsur dalam populasi tidak memiliki peluang dan kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2010: 120). Dalam *non-probability sampling* pemilihan unit sampel berdasarkan pada pertimbangan atau penilaian subjektif dan tidak ada penggunaan teori probabilitas. Adapun jumlah sampel yang ditentukan adalah sebesar 30 orang responden dengan teknik *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang menjadi peserta

pelayanan pada Kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku yang bertemu dengan peneliti secara langsung dan bersedia menjadi responden maka akan dijadikan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2010: 122).

### Teknik Analisis Data

Kegiatan yang cukup penting dalam keseluruhan proses penelitian adalah pengolahan data. Dengan pengolahan data dapat diketahui tentang makna dari data yang berhasil dikumpulkan. Dengan demikian hasil penelitianpun akan segeradiketahui. Dalam pelaksanaannya, pengolahan data dilakukan melalui bantuan komputer dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 21.0. Data yang di oleh dalam penelitian ini berupa data primer atau data mentah yang nantinya diolah sehingga menjadi data yang valid. Langkahlangkah atau prosedur pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini.

#### 1. Uji Instrumen

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk merekam informasi yang dikumpulkan (**Farida Yusuf Tayibnapis, 2000: 102**). Untuk mengetahui kevalitan dan kekonsistenan data tersebut perlu dilakukan pengujian lagi dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas data.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Rumus koefisien korelasi Spearman Rank yang digunakan untuk penelitian ini adalah : (Ghozali ; 2006 : 45),

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

Keterangan :

N = banyaknya sampel (responden)

X = skor total item X

Y = skor total item Y

##### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dapat dikatakan bahwa reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. jika pengukuran dilakukan berulang-ulang. Uji reliabilitas ditujukan untuk menguji sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.

Dikatakan reliabel membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_h > r_t$ ) maka butir instrumen tersebut reliabel, tetapi sebaliknya bila  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  ( $r_h < r_t$ ) maka instrumen tersebut

tidak reliabel. (Sandjojo, 2011:152). Adapun rumus *Cronbach's alpha* adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

- r<sub>11</sub> = reliabilitas instrument
- k = banyaknya butir pertanyaan
- σ<sub>b<sup>2</sup></sub> = jumlah varians butir
- σ<sup>2</sup> = varians total

## 2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan sebaiknya diterima (signifikan) atau ditolak oleh penulis.

Uji t (Parsial)

Uji t (Parsial) digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. (Ghozali, 2012: 98). Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t (parsial) adalah sebagai berikut :

1. jika nilai probabilitas signifikansi > 0,05, maka hipotesis ditolak yang mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. jika nilai probabilitas signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima yang mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## 3. Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui model atau bentuk hubungan pengaruh antar variabel dan untuk mengetahui positif atau negatifnya pengaruh variable bebas (X), terhadap variabel dependen (Y). dimana dari sampel yang diperoleh, digunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y' = dependent variabel

X = Variabel Independen

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

## 4. Koefisien Korelasi dan Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien

determinasi biasanya diberi simbol  $R^2$  menunjukkan pengaruh antara dua variabel yaitu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dari hasil perhitungan tertentu.

## PEMBAHASAN

### 1. Identitas Responden

Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden.

#### a. Umur Responden

Umur dalam keterkaitannya dengan perilaku individu di lokasi kerja biasanya adalah sebagai gambaran akan pengalaman dan tanggung jawab individu. Tabulasi umur responden dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 1 : Umur Responden**

Umur (tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
21 – 30	8	26,67
31 - 40	12	40
41 - 50	6	20
51 – 58	4	13,33
Total	30	100

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah umur 31 - 40 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau 40%, diikuti dengan usia responden 21 – 30 tahun sebanyak 8 orang atau 26,67%, usia 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang atau 20%, dan usia 51- 58 tahun yaitu sebanyak 4 orang atau 13,33%.

#### b. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 2 : Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
---------------	------------------	----------------

Pria	18	60
Wanita	12	40
Total	30	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah pria yaitu sebanyak 18 orang (60%) dibanding wanita yang hanya 12 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin pria sebagai proporsi yang lebih besar dibanding wanita yang berurusan dengan Kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku.

## 2. Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur melalui 5 buah pertanyaan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kualitas pelayanan dapat dijelaskan pada tabel rekapitulasi kuesioner tentang kualitas pelayanan publik berikut :

**Tabel 3 : Rekapitulasi kuesioner tentang kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku**

No	Indikator	Rata-rata Jawaban Responden	Rata-rata Secara Umum
1	Tangible (berwujud)	4,03	<b><u>19,86</u></b> <b>5</b>
2	Reliability(kehandalan)	4	
3	Responsiviness (ketanggapan)	3,97	
4	Assurance (jaminan)	3,93	
5	Emphaty (Empati)	3,93	
	<b>Jumlah</b>	<b>19,86</b>	<b>3,97</b>

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat kita ketahui bahwa rata-rata secara umum jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan publik (X) sebesar  $\bar{y} = 3,97$  (dibulatkan 4 ), tergolong opsi “Baik”. Dari rata-rata ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku sudah dikategorikan baik.

Sedangkan untuk variabel kepuasan masyarakat pada penelitian ini diukur melalui 5 buah pertanyaan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kepuasan masyarakat dapat dijelaskan pada tabel berikut melalui tabel rekapitulasi kuesioner berikut ini :

**Tabel 4 : Rekapitulasi kuesioner tentang kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku**

No	Indikator	Rata-rata Jawaban Responden	Rata-rata Secara Umum
1	Prosedur pelayanan	3,97	<u>19,9</u> 5
2	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,93	
3	Kesopanan dan keramahan petugas	4,03	
4	Kenyamanan lingkungan	4	
5	Kepastian jadwal pelayanan	3,97	
<b>Jumlah</b>		<b>19,9</b>	<b>3,98</b>

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 16 diatas dapat kita ketahui bahwa rata-rata secara umum jawaban responden terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar  $\bar{y} = 3,98$  (dibulatkan 4 ), tergolong opsi “Baik”. Dari rata-rata ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pada kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku sudah dikategorikan baik.

**a) Uji Validitas**

**Tabel 5 : Hasil Pengujian Validitas**

Variabel	Pertanyaan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Sig	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	P1	0,994	0,361	0,000	Valid
	P2	0,978	0,361	0,000	Valid
	P3	0,975	0,361	0,000	Valid
	P4	0,988	0,361	0,000	Valid
	P5	0,994	0,361	0,000	Valid
Kepuasan	P1	0,974	0,361	0,000	Valid

Masyarakat (Y)	P2	0,987	0,361	0,000	Valid
	P3	0,993	0,361	0,000	Valid
	P4	0,977	0,361	0,000	Valid
	P5	0,979	0,361	0,000	Valid

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel 17 diatas dapat dilihat semua pertanyaan berjumlah 10 butir pertanyaan dengan nilai  $r_{hitung} >$  nilai  $r_{tabel}$  atau nilai  $Sig < \alpha$  0.05, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan adalah valid.

### b) Uji Realibilitas

**Tabel 6 : Hasil Pengujian Realibilitas**

Variabel	N of Items	Crobach's Alpha	Nilai $r_{tabel}$	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	5	0,993	0,361	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	5	0,991	0,361	Reliabel

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel 18 diatas dapat dilihat semua nilai reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*, nilai  $r_{hitung} >$   $r_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel pertanyaan telah reliabel, dan dapat digunakan ke dalam analisis lebih lanjut.

Berdasarkan rumus regresi linier sederhana dari data primer yang diolah dengan menggunakan SPSS Versi 24, diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 7 : Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,029	,177		-,163	,872

	Kualitas Pelayanan	1,000	,009	,999	114,233	,000
--	--------------------	-------	------	------	---------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Olahan SPSS

Sehingga hubungan yang terjadi dapat ditulis dalam bentuk persamaan (model) regresi yaitu :

$$Y = -0,029 + 1,0X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X = Kualitas Pelayanan Publik

**Tabel 8 : Hasil Uji T (Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,029	,177		-,163	,872
	Kualitas Pelayanan	1,000	,009	,999	114,233	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Terlihat pada kolom *Coefficients* terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Variabel X mempunyai  $t_{hitung}$  yakni 114,233 dengan  $t_{tabel}=2,052$  Jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 9 : Koefisien Determinasi****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,999 <sup>a</sup>	,998	,998	,186	2,068

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 21 di atas diperoleh angka R sebesar 0,999. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan besarnya pengaruh variable X terhadap variable Y secara simultan dan dinyatakan dalam persentase. Pada tabel 21 diatas menunjukan R Square sebesar 0,998, jika dipersentasekan maka,  $R^2=0,998$  ;  $(0,998 \times 100\%) = 99,8\%$ . Angka tersebut mempunyai arti bahwa sebesar 99,8 % kepuasan masyarakat di pengaruhi kualitas pelayanan, sedangkan sisanya  $(100\%-99,8\%= 0,2\%)$  dipengaruhi oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan Pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. (Sinambela, 2005:5), dan Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari Pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Fandy Tjiptono, 2000:126)

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana  $Y = -0,029 + 1,0X$ , dimana  $\alpha = -0,029$  artinya jika Kualitas Pelayanan Publik sama dengan 0 (nol) maka besarnya Kepuasan Masyarakat sebesar -0,029 poin,  $\beta = 1,0$  artinya jika Kualitas Pelayanan Publik meningkat sebesar 1 (satu) satuan maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 1,0 poin.

Diperoleh nilai sig 0,000. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Variabel X mempunyai  $t_{hitung}$  yakni 114,233 dengan  $t_{tabel} = 2,052$  Jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Diperoleh nilai R sebesar 0,999. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dan nilai

R Square sebesar 0,998, jika dipersentasekan maka,  $R^2=0,998$  ;  $(0,998 \times 100\%) = 99,8\%$  . Angka tersebut mempunyai arti bahwa sebesar 99,8 % kepuasan masyarakat di pengaruhi kualitas pelayanan, sedangkan sisanya  $(100\% - 99,8\% = 0,2\%)$  dipengaruhi oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astia Tika, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur*. Naskah Publikasi.
- Darmiyanti, 2010. *Kinerja Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar*. Skripsi.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pratama, Andrianto Wahyu Eka, 2014. *Pengaruh Kuaalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal.
- Sianipar, 2000 . *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara, Jakarta
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta; Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif, Kualitatif R dan D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (MixedMethods)*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, 2009, Bandung.
- Susila, Linda Nur, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta*. Jurnal OfRuraland Development. Volume 1. nomor 1. halaman 63-71. STIE-AUB Surakarta.
- Tjiptono, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta ; Salemba Empat