



Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan

Zaidil Akhirin¹⁾; Ermy Wijaya²⁾; Iswidana Utama Putra³⁾

¹⁾ Universitas Dehasen Bengkulu

Email: zaidilakhirin@gmail.com

How to Cite :

Akhirin. Z., Wijaya. E., Putra. I.U., (2023), Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 11(2). doi:<https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2>

ARTICLE HISTORY

Received [12 Juni 2023]

Revised [21 Mei 2023]

Accepted [29 Juli 2023]

KEYWORDS

Stress Work,

Performance Nur

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan pada tingkat keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 orang responden/masyarakat. Hasil menunjukkan bahwa hasil uji Regresi Linier Berganda $Y = 30,534 - 0,224(X1) + 1,880(X2) + -0,829(X3) + -1,667(X4) + 0,543(X5) + 3.423$. Hasil uji simultan pada penelitian ini, menerima hipotesa atau menerima H_0 dan menolak H_a artinya ada pengaruh secara simultan antara keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), bukti fisik (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 10,534. Hasil uji persial thitung > ttabel atau $1,847 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka hipotesa keandalan di terima. Variabel daya tanggap (X2) pada thitung > ttabel atau $5,899 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka hipotesa di terima. variabel jaminan (X3) pada thitung > ttabel atau $-3,421 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka hipotesa di terima. variabel jaminan (X3) pada thitung > ttabel atau $-3,421 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka hipotesa di tolak, artinya tidak adanya hubungan yang signifikan antara jaminan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya empati (X4) pada thitung > ttabel atau $-5,830 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka hipotesa di tolak, artinya tidak adanya hubungan yang signifikan antara empati (X4) terhadap kepuasan masyarakat (Y). dan bukti fisik (X5) pada thitung > ttabel atau $3,041 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether the dimensions of service quality at the level of reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence, affect community satisfaction at the Padang Genting Village Office, Seluma Selatan District. This research is a type of quantitative research. The sample in this study were 120 respondents/community.

The results show that the results of the Multiple Linear Regression test $Y = 30.534 - 0.224 (X1) + 1.880(X2) + -0.829(X3) + -1.667(X4) + 0.543(X5) + 3.423$. Simultaneous test results in this study, accepting the hypothesis or accepting H_0 and rejecting H_a means that there is a simultaneous influence between reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), physical evidence (X5) on community satisfaction (Y) of 10,534. The results of the partial test $t_{count} > t_{table}$ or $1,847 > 1,657$ and the significance value is greater than 0.05, then the reliability hypothesis is accepted. The responsiveness variable (X2) at $t_{count} > t_{table}$ or $5.899 > 1.657$ and the significance value is greater than 0.05, then the hypothesis is accepted. guarantee variable (X3) at $t_{count} > t_{table}$ or $-3.421 > 1.657$ and the significance value is greater than 0.05 then the hypothesis is accepted. the guarantee variable (X3) at $t_{count} > t_{table}$ or $-3.421 > 1.657$ and the significance value is less than 0.05 then the hypothesis is rejected, meaning that there is no significant relationship between guarantee (X3) and community satisfaction (Y). Furthermore, empathy (X4) at $t_{count} > t_{table}$ or $-5.830 > 1.657$ and the significance value is less than 0.05, the hypothesis is rejected, meaning that there is no significant relationship between empathy (X4) and community satisfaction (Y). and physical evidence (X5) at $t_{count} > t_{table}$ or $3,041 > 1,657$ and a significance value greater than 0.05 then the hypothesis is accepted, meaning that there is a significant relationship between physical evidence (X3) and community satisfaction (Y).

PENDAHULUAN

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Nina (2013:83) bahwa dalam hal pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan publik (public servis) yang mencakup pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum.

Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan kelurahan/ desa. Pelayanan yang diberikan oleh Desa Padang Genting ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya. Akan tetapi, Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan dalam memberikan pelayanan masih belum begitu tanggap, kurang handal, kurangnya ramah dan lain sebagainya. Menurut Tjiptono (2014:1) bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Maka, untuk menjalani hal tersebut pegawai kantor desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan harus memahami dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan dalam suatu kehandalan, artinya kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan, daya tanggap yang merupakan kemampuan dalam pemberian informasi secara cepat dan tepat, Jaminan yakni berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan, empati artinya kemudahan berelasi, komunikasi yang baik serta bukti fisik yakni fasilitas fisik yang disediakan.

Dari defenisi di atas, kualitas pelayanan tentunya menjadi implikasi masalah yang besar dalam hal kepuasan masyarakat di Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. Dimana indikasi dari kepuasan masyarakat harus berimbang pada sikap transparan, akuntabel, kondisional, parsipatif dan kesamaan hak dalam meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik, sebab hal tersebut menjadi faktor penting dalam memberikan dimensi kepuasan masyarakat desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan.

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu kerja yang diharapkan dari sumber daya manusiannya. Menurut Umar (2015:65) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Namun, harapan kepuasan masyarakat atas kinerja yang dilakukan oleh pegawai desa Padang Genting dalam menjalankan pelayanan belum sesuai keinginan yang diterima.

.Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan"..

Kinerja para pegawai sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Apabila kinerja pegawai baik, maka kinerja perusahaan akan meningkat. Sebaliknya apabila kinerja pegawai buruk, dapat menyebabkan menurunnya kinerja perusahaan. Dengan dukungan perusahaan dalam meningkatkan budaya organisasi, lingkungan kerja fisik, dan disiplin kerja yang memadai dapat memberikan dorongan kinerja yang lebih baik untuk para pegawai, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah *reward*. *Reward* adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. *Reward* adalah sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan baik oleh perorangan ataupun suatu lembaga Busro, (2018:315). *Reward* memiliki pemahaman penghargaan/imbalan yang diorganisasi kepada anggotanya, baik yang sifatnya materi finansial dan materi non finansial. dari *reward* dapat berupa gaji pokok/upah dasar, insentif, uang jasa prestasi (bonus), kesempatan karier/promosi, liburan, pensiun.

Pegawai memiliki kebutuhan dan persepsi yang berbeda akan *reward*, ada karyawan yang menganggap bahwa penghargaan berupa uang sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka, sebagian lainnya juga menginginkan penghargaan yang lebih bersifat intrinsik, seperti pemberian peran dalam pengambilan keputusan, tanggung jawab yang lebih besar, kebebasan dan keleluasaan kerja yang lebih besar dengan tujuan untuk meningkatkan harga diri dan lain-lain.

Selain faktor *reward*, faktor *punishment* juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. *Punishment* adalah suatu konsekuensi yang tidak menyenangkan atau tidak diinginkan yang diberikan oleh atasan atas suatu perilaku tertentu yang telah dilakukan. *Punishment* (hukuman) jika digunakan secara efektif dapat menekan perilaku dalam organisasi, dengan kata lain *punishment* sebaiknya diberikan setelah melalui pertimbangan yang cermat dan objektif dari semua aspek yang relevan dengan situasi yang terjadi. *Punishment* dapat diberikan oleh manajer atau atasan berupa kritikan, penurunan jabatan, bahkan berupa pemutusan hubungan kerja Ivancevich (2014:16).

Salah satu poin penting dari *punishment* adalah memelihara kedisiplinan pegawai. Semakin berat *punishment* akan membuat pegawai merasa takut untuk melanggar aturan perusahaan, serta akan membuat sikap dan perilaku indisipliner berkurang. Akan tetapi, *punishment* harus diterapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal, dan telah diinformasikan secara jelas kepada pegawai. *Punishment* seharusnya diterapkan tidak terlalu ringan maupun terlalu berat karena *punishment* bersifat mendidik dan menjadi alat motivasi untuk memelihara kedisiplinan dalam organisasi Hasibuan, (2014:9).

Setelah peneliti melakukan pra-survey dan penelitian lapangan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bengkulu yang berdasarkan peraturan Gubernur Bengkulu No 42 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Kelautan dan Perikanan. Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Bengkulu mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan unsur pemerintahan dan tugas pembantuan Bidang Kelautan dan Perikanan yang menjadi kewenangan Provinsi. Terlihat fenomena masalah yang mengakibatkan kinerja menurun disebabkan oleh faktor *reward* dan *punishment* yang tidak berjalan baik seperti masalah *reward* masih terlihat ada pegawai yang tidak diapresiasi akan hasil kerja yang mereka berikan kepada perusahaan.

Adapun untuk masalah punishment juga tidak terlaksana dengan baik, dikarenakan masih banyaknya pegawai yang melakukan kegiatan pribadi atau diluar kegiatan kantor/perusahaan, yang mana dari pihak atasan tidak bertindak tegas atas pelanggaran yang dilakukan oleh bawahannya, seperti keluar kantor untuk melakukan kegiatan pribadi pada saat jam kantor, datang terlambat lebih dari ketentuan kantor

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:1) bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kasmir, (2017:47) bahwa kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Menurut Kotler dan Keller (2016;156) bahwa kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Indikator Kualias Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:282) terdiri dari :

1. Keandalan (Reliability)
Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (Responsiveness)
Kemampuan dalam pemberian informasi secara cepat dan tepat. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (Asurance)
Berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan. Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
4. Empati (Emphaty)
Kemudahan berelasi, komunikasi yang baik. Perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (Tangible)
Fasilitas fisik yang disediakan perusahaan. Berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan

Kepuasan Masyarakat

Menurut Umar (2015:65) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa kepuasan mayarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara public

Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan dengan indikator yaitu sebagai berikut:

1. **Transparansi**
Yaitu sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Parsipatif**
Yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Keandalan (X1), Daya Tangkap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b₁ b₂ b₃ b₄ b₅ = Koefisien regresi

X₁ = Keandalan

X₂ = Daya Tangkap

X₃ = Jaminan

X₄ = Empati

X₅ = Bukti Fisik

e = error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan uji t dan uji f dengan menggunakan bantuan program SPSS (*statistical package for social science*), hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel. 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,534	3,423		8,920	,000
	Keandalan	,224	,121	,162	1,847	,067
	Daya Tangkap	1,880	,319	1,336	5,899	,000
	Jaminan	-,829	,242	-,594	-3,421	,001
	Empati	-1,667	,286	-1,034	-5,830	,000
	Bukti Fisik	,534	,176	,397	3,041	,003

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data, 2022.

Dari tabel di atas, dapat dibuat persamaan regresinya yang didapatkan adalah.

$$Y = 30,534 - 0,224 (X1) + 1,880(X2) + -0,829(X3) + -1,667(X4) + 0,543(X5) + 3,423$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta regresi sebesar 30.534 artinya jika tidak ada variabel Keandalan (X1), Daya Tangkap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) atau nilainya 0 (nol), maka kepuasan masyarakat (Y) nilainya adalah 30.534.
- Koefisien regresi variabel keandalan (X1), sebesar 0,224 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Keandalan (X1), mengalami kenaikan 1 maka keputusan pembelian konsumen (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,224. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah atau hubungan yang positif antara Keandalan (X1), terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan.
- Koefisien regresi variabel daya tanggap (X2) sebesar 1,880 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kepuasan masyarakat mengalami kenaikan 1, maka kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan akan mengalami kenaikan sebesar 1,880. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara daya tanggap (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan semakin tinggi nilai 0,069, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.
- Koefisien regresi variabel jaminan (X3) sebesar - 0,829 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kepuasan masyarakat mengalami penurunan 1, maka kepuasan masyarakat (Y) di 0,069, akan mengalami penurunan sebesar - 0,829. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara jaminan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma, semakin turun nilai - 0,829, maka semakin rendah kepuasan masyarakat
- Koefisien regresi variabel empati (X4) sebesar - 1,667 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kepuasan masyarakat mengalami penurunan 1, maka kepuasan masyarakat (Y) di - 1,667, akan mengalami penurunan sebesar - 0,829. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara jaminan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Desa

Padang Genting Kecamatan Seluma, semakin turun nilai - 0,829, maka semakin rendah kepuasan masyarakat.

- f. Koefisien regresi variabel bukti fisik (X5) sebesar 0,534 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kepuasan masyarakat mengalami kenaikan 1, maka kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma, akan mengalami kenaikan sebesar 0,534. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara bukti fisik (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma, semakin naik nilai 0,534, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Hasil uji determinasi didalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini;

Tabel 2 Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,562 ^a	,316	,286	2,217	,316	10,534

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Keandalan, Empati, Daya Tangkap

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data, 2022.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R² (R Square) sebesar 0,316 atau (31.6%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 31.6%. atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model ini mampu menjelaskan sebesar 31.6%). variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 68.4% dari (100%-31.6%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil uji t atau uji persial ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel.3 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,534	3,423		8,920	,000
	Keandalan	,224	,121	,162	1,847	,067
	Daya Tangkap	1,880	,319	1,336	5,899	,000
	Jaminan	-,829	,242	-,594	-3,421	,001
	Empati	-1,667	,286	-1,034	-5,830	,000
	Bukti Fisik	,534	,176	,397	3,041	,003

a. Dependent Variabel: kepuasan masyarakat

Sumber: Hasil Olah Data, 2022

Dari tabel di atas, maka hasil uji t adalah sebagai berikut:

- Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,847 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang dignifikan antara keandalan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,899 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang dignifikan antara daya tanggap (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-3,421 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya tidak adanya hubungan yang dignifikan antara jaminan (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-5,830 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka hipotesa di tolak, artinya tidak adanya hubungan yang dignifikan antara empati (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,041 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang dignifikan antara bukti fisik (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil uji koefisien signifikansi simultan (uji statistik F) dapat dilihat pada tabel *Coefficients*^a ANOVA^b dibawah ini:

Tabel.4 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	258,914	5	51,783	10,534	,000 ^b
	Residual	560,386	114	4,916		
	Total	819,300	119			

- Dependent Variable: kepuasan masyarakat
- Predictors: (Constant), keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), bukti fisik (X_5)

Sumber: Hasil Olah Data, 2022.

Berdasarkan perbandingan nilai Fhitung dengan Ftabel maka nilai Fhitung lebih besar daripada nilai Ftabel yaitu $10,534 > 2,68$ maka disimpulkan bahwa hipotesis diterima, artinya ada pengaruh simultan antara keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), bukti fisik (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini terlihat pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Dari Hasil Pengaruh keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), bukti fisik (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y)..adalah sebagai berikut:

- Dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,847 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang dignifikan antara keandalan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- Dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,899 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang dignifikan antara daya tanggap (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- Dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-3,421 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya tidak adanya hubungan yang dignifikan antara jaminan (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
- Dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-5,830 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka hipotesa di tolak, artinya tidak adanya hubungan yang dignifikan antara empati (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

5. Dari hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,041 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y).
6. Dari hasil uji seimultas, bahwa nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} maka nilai F_{hitung} lebih besar daripada nilai F_{tabel} yaitu $10,534 > 2,68$ maka disimpulkan bahwa hipotesis diterima, artinya ada pengaruh simultan antara keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), bukti fisik (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini terlihat pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan" memperoleh kesimpulan bahwa:

1. Dari hasil uji simultan maka hasil penelitian ini menerima hipotesa atau menerima H_0 dan menolak H_a artinya ada pengaruh secara simultan antara keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), bukti fisik (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 10,534.
2. Dari hasil uji persial variabel keandalan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,847 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang signifikan antara keandalan (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan variabel daya tanggap (X_2) pada $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,899 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kemudian variabel jaminan (X_3) pada $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-3,421 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka hipotesa di tolak, artinya tidak adanya hubungan yang signifikan antara jaminan (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya empati (X_4) pada $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-5,830 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka hipotesa di tolak, artinya tidak adanya hubungan yang signifikan antara empati (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan bukti fisik (X_5) pada $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,041 > 1.657$ dan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka hipotesa di terima, artinya adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan.
3. Hasil dari prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,316 atau (31.6%) atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model ini mampu menjelaskan sebesar (31.6%) variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 68.4% dari (100%-31.6%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka penulis memberikan saran untuk lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. Saran secara umum di dalam meningkatkan kepuasan masyarakat perlu diperbaiki sumber daya manusianya kedepan.

DAFTAR PUSTAKA

- Busro, Muhammad. 2018. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Hasibuan, Malayu SP. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas, Jakarta, Penerbit : Bumi Aksara.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., dan Matteson, M. (2014), Organizational Behavior And Management 10th. USA: McGraw-Hill Book Co.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2004,
- Nina, Rahmayanty. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husain 2015. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.