



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin

Isma Nirmala

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Sjakhyakirti Palembang

Email: [isma\\_nirmala@unisi.ac.id](mailto:isma_nirmala@unisi.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received [18 November 2022]

Revised [30 November 2022]

Accepted [22 Desember 2022]

### KEYWORDS

Public Service Quality, Community Satisfaction

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



### ABSTRAK

Penilaian atas kualitas kinerja pelayanan publik juga merupakan penilaian terhadap kualitas kinerja pemerintah sebab pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil kerja pemerintah. Pelayanan publik yang baik bukan hanya menjadi kewajiban pemerintah pada tingkat pusat, provinsi, atau wilayah kota dan kabupaten saja, tetapi juga dibutuhkan pada tingkat pemerintahan desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh, Banyuasin. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Sampel yang diambil adalah sebanyak 85 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bengkuang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bengkuang.

### ABSTRACT

Assessment of the quality of public service performance is also an assessment of the quality of government performance because the government is responsible for public services. The better the quality of public services organized by the government, the higher the level of community satisfaction with the government's work. Good public services are not only the obligation of the government at the central, provincial, or city and district levels, but are also needed at the village government level. This study aims to analyze the effect of public service quality on community satisfaction in Bengkuang Village, Suak Tapeh District, Banyuasin. The research approach used is a quantitative approach. The data used is primary data with data collection method using a questionnaire instrument. The sample taken is as many as 85 respondents. The analysis technique used is Simple Linear Regression Analysis. The results showed that the quality of public services at the Bengkuang Village Office had a positive and significant effect on community satisfaction in Bengkuang Village..

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 dalam alenia ke empat mengamanatkan bahwa: “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”, pemerintah berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik bagi seluruh rakyat. Dengan demikian Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat (Ristiani, 2020).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu (Silaban, 2010). Konsep manajemen pelayanan publik pada dasarnya tidak berbeda dengan konsep manajemen pelayanan pada sektor privat (swasta). Kedua konsep sama-sama bertitik tolak pada upaya menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik agar tercipta tingkat kepuasan yang maksimal bagi pengguna layanan.

Parasuraman dan Berry (dalam Hessel, 2011) menemukan lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan SERVQUAL yang disusun berurutan berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan layanan dengan

tanggap; (4) Jaminan (*assurance*), yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya; (5) Empati (*emphaty*), Empati berarti pemberi layanan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kualitas pelayanan selalu dikorelasikan dengan kepuasan pengguna pelayanan tersebut. Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Jika definisi di atas diadopsi pada konsep pelayanan publik, maka definisi kepuasan publik dapat disebut sebagai perasaan puas atau tidak puas masyarakat atas kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam rangka menyediakan barang dan jasa publik.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain sebagai berikut: (1) Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; (2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; (3) Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); (4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; (5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; (6) Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; (7) Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; (8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; (9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; (10) Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; (11) Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; (12) Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (13) Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; (14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Nasruddin (dalam Mukarom dan Laksana, 2015), penilaian atas kualitas kinerja pelayanan publik juga merupakan penilaian terhadap kualitas kinerja pemerintah sebab pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil kerja pemerintah. Tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan juga akan terus meningkat seiring meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik selalu berhubungan positif dengan kepuasan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya akan barang dan jasa publik.

Pelayanan publik yang baik bukan hanya menjadi kewajiban pemerintah pada tingkat pusat, provinsi, atau wilayah kota dan kabupaten saja. Pelayanan publik yang baik juga dibutuhkan pada tingkat pemerintahan desa. Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa.

Penelitian ini mencoba meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan pada kantor pelayanan desa terhadap kepuasan masyarakat desa dengan mengambil studi kasus pada Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuwangi Sumatera Selatan. Desa Bengkuang memiliki topografi berupa dataran rendah dengan luas wilayah kurang lebih sebesar 1.173 Ha. Desa Bengkuang dihuni oleh 549 jiwa penduduk dengan rincian 293 jiwa penduduk laki-laki dan 256 jiwa penduduk perempuan. Mata pencaharian sebagian besar warga Desa Bengkuang adalah petani dan buruh tani (BPS, 2020).



## LANDASAN TEORI

### Manajemen Pelayanan Publik

Sebelum berbicara tentang manajemen pelayanan publik maka perlu diketahui dahulu rumusan tentang apa itu Pelayanan Publik. Menurut Mukarom dan Laksana (2015), pelayanan publik sangat berkaitan dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik. Sedangkan Sujardi (2011) mengemukakan bahwa pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Ristiani, 2020).

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu (Silaban, 2010). Konsep manajemen pelayanan publik pada dasarnya tidak berbeda dengan konsep manajemen pelayanan pada sektor privat (swasta). Kedua konsep sama-sama bertitik tolak pada upaya menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik agar tercipta tingkat kepuasan yang maksimal bagi pengguna layanan.

### Kualitas pelayanan

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Goetsch Davis (Muwafik, 2010:98) kualitas yakni merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goetsch ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, lingkungan serta merupakan kondisi yang selalu berubah. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. Pada sisi lain Stanton (Hessel, 2012) juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat baik, buruknya kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat (intangibile), yang merupakan pemenuhan kebutuhan.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat baik, buruknya pelayanan atau derajat kenggulan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi swasta ataupun pemerintah terkait produk ataupun jasa yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam hal ini, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan manusia dan lingkungan yang berkualitas.

### Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithalm dan Berry (dalam Hessel, 2011) menemukan lima indikator kualitas layanan jasa yang disebut dengan SERVQUAL yang disusun berurutan berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan layanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4. Jaminan (*assurance*), yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
5. Empati (*emphaty*), Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dengan kata lain empati meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Daryanto & Ismanto, 2016). Dengan demikian kepuasan adalah respon pelanggan atau masyarakat terhadap kinerja atau suatu pelayanan atau suatu kualitas pelayanan yang diberikan, sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Sehingga salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan menurut Dwyanto (dalam Hessel, 2005) adalah dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan.

Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik bergantung pada terpenuhi atau tidaknya keinginan dan harapan masyarakat terhadap penyediaan barang dan jasa publik yang mereka butuhkan.

### **Indikator Kepuasan Masyarakat**

Mengacu 14 butir Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka indikator kepuasan masyarakat yang dipakai dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Puas terhadap kemudahan prosedur dan persyaratan layanan
2. Puas terhadap kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
3. Puas terhadap kedisiplinan dan tanggung jawab petugas yang melayani
4. Puas terhadap kemampuan petugas dalam melayani
5. Puas terhadap kecepatan petugas dalam melayani
6. Puas karena adil dalam pelayanan
7. Puas terhadap sikap dan keramahan petugas pelayanan
8. Puas terhadap kewajaran dan kepastian biaya pelayanan
9. Puas terhadap kenyamanan sarana dan prasarana tempat pelayanan
10. Puas terhadap keamanan lingkungan di sekitar tempat pelayanan

### **Hipotesis**

Hipotesis yang dirancang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H0: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang biasanya menggunakan instrumen penelitian dalam pengumpulan data serta memakai analisis data yang bersifat kuantitatif (menggunakan perhitungan angka) dan statistik untuk tujuan menjawab hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2017).



## Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat di Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin dengan jumlah penduduk sebanyak 549 jiwa.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti pada saat waktu dan tempat penelitian dilaksanakan dan sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan layanan Kantor Desa Bengkuang, maka orang tersebut dapat diambil sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data.

Adapun perhitungan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Arikunto, 2010:127). Berikut ini uraian dan perhitungan dari rumus Slovin yang di

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang digunakan, yaitu sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan sebesar 90%.

Perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini dapat diuraikan berikut ini.

$$n = 549 / (1 + 549 \times (0,1)^2)$$

$$n = 549 / 6,49$$

$$n = 84,59 \text{ (dibulatkan menjadi 85)}$$

Berdasarkan hasil dari penentuan sampel di atas maka sampel yang dibutuhkan sebanyak 85 orang.

## Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan langsung melalui penyebaran kuesioner (angket). Kuesioner disusun dengan menggunakan Skala Likert sebagai berikut.

**Tabel 1. Skala Likert Kuesioner**

PERTANYAAN	SKOR/BOBOT
Sangat Puas/Sangat Baik	5
Puas/Baik	4
Kurang Puas/Kurang Baik	3
Tidak Puas/Tidak Baik	2
Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Baik	1

Item-item pertanyaan pada instrumen kuesioner yang disusun pada penelitian ini didasarkan pada indikator-indikator variabel kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat yang telah dipaparkan di atas. Tabel berikut ini merupakan tabel pertanyaan yang disusun pada instrumen kuesioner penelitian ini.

Tabel 2. Instrumen Kuesioner Penelitian

No. Item	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (X)	SKALA				
	Daftar Pertanyaan	STB	TB	KB	B	SB
	<b>Berwujud (<i>Tangibles</i>)</b>					
1.	Ruangan pelayanan bersih dan nyaman					
2.	Petugas selalu berpenampilan rapi dalam memberikan pelayanan					
3.	Fasilitas dan Sarana Kantor Pelayanan layak digunakan					
4.	Akses jalan keluar masuk kantor mudah ditempuh					
	<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
5.	Petugas tepat waktu dalam memberikan layanan					
6.	Petugas cepat dan sigap dalam mengatasi hambatan pelayanan yang tiba-tiba terjadi					
7.	Petugas cepat merespon keluhan warga					
	<b>Kehandalan(<i>Reliability</i>)</b>					
8.	Keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat					
9.	Kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberi pelayanan sesuai harapan masyarakat					
10.	Informasi pelayanan mudah didapatkan dan diakses					
	<b>Jaminan(<i>Assurance</i>)</b>					
11.	Adanya jaminan legalitas hukum dari petugas pelayanan					
12.	Adanya jaminan pelayanan akan ditangani sampai tuntas					
	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
13.	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi cukup baik					
14.	Kemampuan petugas dalam menangani pengaduan pelayanan baik					
15.	Keramahtamahan petugas dalam melayani sesuai dengan harapan masyarakat					
No. Item	KEPUASAN MASYARAKAT	SKALA				
	Daftar Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
1.	Anda puas terhadap kemudahan prosedur dan persyaratan layanan di kantor Desa Bengkuang					
2.	Anda puas terhadap kejelasan dan kepastian petugas yang melayani di kantor Desa Bengkuang					
3.	Anda puas terhadap kedisiplinan dan tanggung jawab petugas yang melayani di kantor Desa Bengkuang					
4.	Anda puas terhadap kemampuan petugas dalam melayani di kantor Desa Bengkuang					
5.	Anda puas terhadap kecepatan petugas dalam melayani di kantor Desa Bengkuang					
6.	Anda puas karena kantor Desa Bengkuang adil dalam melayani					
7.	Anda puas terhadap sikap dan keramahan petugas pelayanan di kantor Desa Bengkuang					
8.	Anda puas terhadap kewajaran dan kepastian biaya pelayanan di kantor Desa Bengkuang					
9.	Anda puas terhadap kenyamanan sarana dan prasarana di kantor Desa Bengkuang					
10.	Anda puas terhadap keamanan lingkungan di kantor Desa Bengkuang					

Keterangan:

STB = Sangat Tidak Baik

TB = Tidak Baik

KB = Kurang Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

KP = Kurang Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas



**Teknik Analisis**

Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana. Namun sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan Uji Instrumen yaitu Uji Validitas dan Realibilitas untuk menentukan keabsahan dari instrumen kuesioner yang digunakan. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung Korelasi *Pearson Product Moment* dari skor butir jawaban terhadap skor total, sedangkan Uji Realibilitas menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Setelah melakukan analisis regresi linier sederhana, akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji dignifikansi t. Semua perhitungan analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS.

Model regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Masyarakat
- X = Kualitas Pelayanan Publik
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi (kemiringan); besaran Response yang ditimbulkan oleh Predictor
- e = Kesalahan pengganggu (*Error Term*)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk menguji apakah item-item pertanyaan pada instrument kuesioner pada penelitian ini sudah valid. Uji validitas dihitung dengan menggunakan perhitungan Korelasi *Pearson Product Moment* yaitu dengan cara menghitung korelasi setiap item pertanyaan dengan skor totalnya. Hasil korelasi tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel dengan tingkat kesalahan sebesar 5 persen. Berikut ini tabel output hasil Uji Validitas.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

Item	r hitung	r tabel ( $\alpha = 0,05$ , two tailed)	Validitas
Item X.1	0.688	0.2133	Valid
Item X.2	0.796	0.2133	Valid
Item X.3	0.822	0.2133	Valid
Item X.4	0.729	0.2133	Valid
Item X.5	0.771	0.2133	Valid
Item X.6	0.741	0.2133	Valid
Item X.7	0.762	0.2133	Valid
Item X.8	0.872	0.2133	Valid
Item X.9	0.854	0.2133	Valid
Item X.10	0.634	0.2133	Valid
Item X.11	0.339	0.2133	Valid
Item X.12	0.714	0.2133	Valid
Item X.13	0.860	0.2133	Valid
Item X.14	0.816	0.2133	Valid
Item X.15	0.816	0.2133	Valid
Item Y.1	0.720	0.2133	Valid
Item Y.2	0.569	0.2133	Valid
Item Y.3	0.785	0.2133	Valid
Item Y.4	0.742	0.2133	Valid
Item Y.5	0.761	0.2133	Valid
Item Y.6	0.741	0.2133	Valid
Item Y.7	0.805	0.2133	Valid
Item Y.8	0.742	0.2133	Valid
Item Y.9	0.788	0.2133	Valid
Item Y.10	0.620	0.2133	Valid

Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai  $r$  hitung yang didapat pada setiap item pertanyaan nilainya lebih besar dari  $r$  tabel. Dengan demikian kesimpulan yang diambil adalah item-item pertanyaan pada instrument kuesioner dinyatakan valid.

### Uji Realibilitas

Uji Realibilitas digunakan untuk menguji keandalan item-item pertanyaan pada kuesioner penelitian. Pengujian realibilitas instrument menggunakan perhitungan Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS 26. Hasil perhitungan yang didapat adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas Menggunakan SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.963	25

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka didapati nilai *Cronbach's Alpha* adalah sebesar 0,963. Nilai ini lebih besar dari 0,6 yang merupakan kriteria dasar untuk menentukan realibilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Dengan demikian kesimpulan yang didapat adalah bahwa seluruh item-item pertanyaan pada instrument kuesioner dinyatakan reliabel (dapat diandalkan).

### Rekapitulasi Jawaban Responden

Tabel berikut ini adalah hasil rekapitulasi jawaban responden pada instrumen kuesioner.

Tabel 5. Rekapitulasi Jawaban Responden

ITEM	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
Item X.1	0	0	0	0	1	1	60	71	24	28
Item X.2	0	0	0	0	1	1	61	72	23	27
Item X.3	0	0	0	0	12	14	47	55	26	31
Item X.4	0	0	0	0	18	21	47	55	20	24
Item X.5	0	0	0	0	1	1	46	54	38	45
Item X.6	0	0	0	0	2	2	41	48	42	49
Item X.7	0	0	0	0	1	1	51	60	33	39
Item X.8	0	0	0	0	2	2	60	71	23	27
Item X.9	0	0	0	0	1	1	61	72	23	27
Item X.10	0	0	0	0	6	7	61	72	18	21
Item X.11	0	0	0	0	27	32	45	53	13	15
Item X.12	0	0	0	0	3	4	59	69	23	27
Item X.13	0	0	0	0	2	2	61	72	22	26
Item X.14	0	0	0	0	0	0	67	79	18	21
Item X.15	0	0	0	0	0	0	67	79	18	21
Item Y.1	0	0	0	0	0	0	70	82	15	18
Item Y.2	0	0	0	0	0	0	65	76	20	24
Item Y.3	0	0	0	0	1	1	51	60	33	39
Item Y.4	0	0	0	0	2	2	48	56	35	41
Item Y.5	0	0	0	0	2	2	50	59	33	39
Item Y.6	0	0	0	0	2	2	50	59	33	39
Item Y.7	0	0	0	0	2	2	57	67	26	31
Item Y.8	0	0	0	0	2	2	51	60	32	38
Item Y.9	0	0	0	0	1	1	62	73	22	26
Item Y.10	0	0	0	0	6	7	70	82	9	11



Berdasarkan tabel di atas terlihat sebagian besar responden menjawab dengan jawaban “puas/baik” (skor 4) pada hampir seluruh item pertanyaan dengan rata-rata persentase frekuensi jawaban tersebut adalah 66 persen dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan kuesioner.

Sementara untuk jawaban “sangat puas/baik” (skor 5) rata-rata persentase frekuensi jawaban adalah di atas 29 persen dari seluruh jawaban responden untuk setiap item pertanyaan.

Untuk jawaban “kurang puas/baik” (skor 3) rata-rata persentase frekuensi jawaban adalah sebesar 4 persen saja dari seluruh jawaban responden pada tiap item pertanyaan kuesioner. Jawaban dengan skor 3 ini didominasi oleh item 11 yaitu sebanyak 27 responden menjawab jawaban dengan skor 3 tersebut. Untuk pilihan jawaban “tidak puas/baik” (skor 2) dan “sangat tidak puas/baik” (skor 1) rata-rata persentase frekuensi jawaban adalah 0 persen atau dengan kata lain tidak ada responden yang menjawab dengan kategori skor tersebut pada semua item pertanyaan kuesioner.

### Analisis Deskriptif Jawaban Kuesioner

Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung skor sehingga dapat dilakukan penilaian berdasarkan kriteria tertentu. Dibawah ini adalah tabel kriteria analisis deskriptif sebagai berikut:

**Tabel 6. Kriteria Analisis Deskriptif**

Rentangan Kategori Skor	Penafsiran
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Baik/Rendah
2,60 – 3,39	Cukup/Sedang
3,40 – 4,19	Baik/Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber: Muhidin & Abdurahman (2017: 146)

Perhitungan skor kategori analisis deskriptif dipaparkan seperti di bawah ini:

**Tabel 7. Perhitungan Analisis Deskriptif**

ITEM	Skor Likert					Total Skor	Deskripsi Persentase	Penilaian
	1 Skor x Frek	2 Skor x Frek	3 Skor x Frek	4 Skor x Frek	5 Skor x Frek			
item X.1	0	0	3	240	120	363	4,27	Sangat Tinggi
item X.2	0	0	3	244	115	362	4,26	Sangat Tinggi
item X.3	0	0	36	188	130	354	4,16	Tinggi
item X.4	0	0	54	188	100	342	4,02	Tinggi
item X.5	0	0	3	184	190	377	4,44	Sangat Tinggi
item X.6	0	0	6	164	210	380	4,47	Sangat Tinggi
item X.7	0	0	3	204	165	372	4,38	Sangat Tinggi
item X.8	0	0	6	240	115	361	4,25	Sangat Tinggi
item X.9	0	0	3	244	115	362	4,26	Sangat Tinggi
item X.10	0	0	18	244	90	352	4,14	Tinggi
item X.11	0	0	81	180	65	326	3,84	Tinggi
item X.12	0	0	9	236	115	360	4,24	Sangat Tinggi
item X.13	0	0	6	244	110	360	4,24	Sangat Tinggi
item X.14	0	0	0	268	90	358	4,21	Sangat Tinggi
item X.15	0	0	0	268	90	358	4,21	Sangat Tinggi
item Y.1	0	0	0	280	75	355	4,18	Tinggi
item y.2	0	0	0	260	100	360	4,24	Sangat Tinggi
item Y.3	0	0	3	204	165	372	4,38	Sangat Tinggi
item Y.4	0	0	6	192	175	373	4,39	Sangat Tinggi
item Y.5	0	0	6	200	165	371	4,36	Sangat Tinggi
item Y.6	0	0	6	200	165	371	4,36	Sangat Tinggi
item Y.7	0	0	6	228	130	364	4,28	Sangat Tinggi
item Y.8	0	0	6	204	160	370	4,35	Sangat Tinggi
item Y.9	0	0	3	248	110	361	4,25	Sangat Tinggi
item Y.10	0	0	18	280	45	343	4,04	Tinggi

Berdasarkan hasil perhitungan analisis deskripsi terlihat penilaian analisis dari jawaban responden pada kuesioner menunjukkan hampir semua item menunjukkan kategori "Sangat Tinggi" dan 6 item pertanyaan memiliki kategori "Tinggi". Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden, kualitas pelayanan kantor Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh sudah sangat baik dan mereka sangat puas dengan kualitas pelayanan tersebut.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang maka digunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan perhitungan regresi dengan menggunakan aplikasi SPSS 26, didapati hasil sebagai berikut.

**Tabel 5. Hasil Regresi (Tabel Coefficient)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.248	2.938		3.828	.000
	X	.498	.046	.764	10.794	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel output regresi "Coefficients" di atas, model regresi yang terbentuk pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 11,248 + 0,498 X + e$$

Model regresi tersebut menggambarkan bahwa perubahan variabel X (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 1 persen akan menyebabkan perubahan pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat) sebesar 0,498 persen.

### Uji Signifikansi t

Uji signifikansi t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah ditentukan. Kriteria uji t dapat ditentukan melalui perbandingan antara nilai t hitung dengan t tabel atau dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan nilai tingkat kesalahan penelitian (alpha). Dalam penelitian ini kriteria uji t yang dipakai adalah perbandingan nilai signifikansi dengan nilai alpha. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha (Nilai Sig. < 0,05) maka kesimpulan yang diambil adalah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Nilai uji t dapat dilihat melalui tabel *Coefficients* yang didapat dari output hasil regresi yang telah dipaparkan sebelumnya. Berdasarkan tabel 5 di atas, terlihat nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel X (Kualitas Pelayanan Publik) adalah sebesar 0,000. Dengan demikian  $0,000 < 0,05$ , maka kesimpulan yang diambil adalah kualitas pelayanan publik di kantor Desa Bengkuang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap terciptanya kepuasan masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Pateh Kabupaten Banyuwangi.

### Koefisien Determinasi

Berikut ini hasil yang diperoleh dari output regresi melalui program SPSS.

**Tabel 6. Output Regresi (Model Summary)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 <sup>a</sup>	.584	.579	2.521

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,584. Hal ini artinya Kualitas Pelayanan Publik (X) berpengaruh sebesar 58,4 persen terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), sedangkan sisanya sebanyak 41,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Hasil ini



menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh cukup besar terhadap pembentukan Kepuasan Masyarakat di Desa Bengkuang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan skor analisis deskriptif, didapati hasil bahwa menurut persepsi masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Desa Bengkuang sudah sangat baik dan masyarakat Desa Bengkuang merasa puas dengan layanan tersebut
2. Berdasarkan perhitungan analisis regresi, didapati hasil bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap terciptanya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Bengkuang Kecamatan Suak Pateh Banyuasin. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi didapati bahwa kualitas pelayanan memiliki peran sebesar 58,4 persen dalam menentukan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Desa Bengkuang.

### Saran

Pemerintah Desa Bengkuang Hendaknya menjaga dan terus meningkatkan kemampuan aparat kantor desa dalam melayani masyarakat agar kebutuhan masyarakat desa tetap terpenuhi secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arsim. 2017. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap*. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol. 4 No.2. Universitas Galuh. Ciamis.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuasin. 2020. *Kecamatan Suak Tapeh dalam Angka*. BPS. Banyuasin.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Batinggi, Achmad and Ahmad Badu. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum: Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi. 2016. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta.
- Eliza, Yulina. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*. *Pekbis Jurnal*, Vol.7, No.1, Maret 2015: 65-73. Prodi Pendidikan Ekonomi UNRI. Pekanbaru.
- Fauzi, Fitriya, Abdul Basyith, & Diah Isnaini Asiaty. 2019. *Metodologi Penelitian Untuk Manajemen dan Akuntansi: Aplikasi SPSS dan Eviews Untuk Teknis Analisis Data*. Salemba Empat. Jakarta
- Ghozali, Imam, 2002, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hessel, Tangkilisan Nogi S. 2010. *Manajemen Publik*. Grasindo. Jakarta.
- Kuncoro, Satriyo Bagus. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur*. *eJournal Pemerintahan Integratif*. Vol 5 (2): 234-245. Program S1 PIN Fisip Universitas Mulawarman. Samarinda.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- Mayasari, Ana. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar*. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 3 No 2, Juni 2020. LLPM STIE Al-Washliyah. Sibolga.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Mukarom, Zaenal dan Muhibbudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. Bandung
- Muwafik, A Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara Jakarta.
- Purwanto, Suharyadi. 2017. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 3 Buku 2. Salemba Empat. Jakarta

- Ristiani, 2020. Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol X1 No 2 Juli. Program Studi Magister Manajemen Ikopin. Sumedang.
- Sanusi, Anwar. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba 4. Jakarta
- Sinaga, Juli Omar & Rahmad Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol. 4, No. 1, hal: 7-14 p-ISSN: 2337-7887. Politeknik Batam. Batam.
- Silaban, Himsar. 2010. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Suharyadi & Purwanto SK. 2018. *Statitika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 3 Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Sujardi 2011. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Susila, Linda Nur. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development Volume 1 No. 1 Februari 2010*. PUSLITDESBANGDA LPPM UNS. Surakarta.
- Tamara, Nova I. E., Lisbeth Mananeke, Christoffel Kojo. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September 2018*, Hal. 3523 – 3532. UNSRAT. Manado.
- Tejada, Jeffry J & Punzalan, Joyce Raymond B. 2012. On the Misuse of Slovin's Formula. *Journal The Philippine Statistician Vol. 61, No. 1 (2012)*, pp. 129-136. Universirty of Philipines Dilliman. Manila
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketujuh. Penerbit Andi.Yogyakarta.
- Umar, Husain. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta. PT. Gramedia Pusat.