



Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo

Desi Wulandari^{1*}, Rusmiyatun², Wiyonoroto³
^{1,2,3}STIE Rajawali, Indonesia

Alamat: Jl.Gajah Mada Km.7 Bayan , Kab Purworejo,Jawa Tengah 54152

Abstract: This study aims to determine whether service quality has a positive and significant effect on public satisfaction at the Semawung Village Office, Purworejo District, Purworejo Regency. The data source uses a questionnaire. The population in this study were people who were and/or had taken care of KTP, KK, SKTM, SKCK cover letters, birth certificates, birth certificates, death certificates, land certificates, and others at the Semawung Village Office, Purworejo District, Purworejo Regency in the period from January 1, 2022 to July 31, 2022. The sampling technique was purposive sampling. The number of samples taken was 30 people. The data analysis technique used was simple linear regression analysis, coefficient of determination, and t-test. The results of the simple linear regression analysis showed: a constant of 9.328, a b value of 1.366. The results of the coefficient of determination showed an R square value of 0.736. This means that service quality contributes 73.6% to satisfaction. The results of the t-test show: the calculated t value is greater than the t table ($8.837 > 1.701$) with a sig value of 0.000 (< 0.05), meaning that there is a positive and significant influence between service quality and public satisfaction at the Semawung Village Office, Purworejo District, Purworejo Regency.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Semawung Village Office

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo. Sumber data menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang sedang dan/atau telah mengurus KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, surat tanah, dan lain-lain di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo dalam kurun waktu 1 Januari 2022 hingga 31 Juli 2022. Teknik pengambilan sampel adalah sampling purposive. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 orang. Teknik analisis data yang digunakan berupa analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan: konstanta sebesar 9,328, nilai b sebesar 1,366. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai nilai R square sebesar 0,736. Artinya, kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 73,6% terhadap kepuasan. Hasil uji t menunjukkan: nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($8,837 > 1,701$) dengan nilai sig sebesar 0,000 ($< 0,05$), artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Desa Semawung

1. PENDAHULUAN

Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan kelurahan/desa. pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/desa ini meliputi pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh kecamatan, seperti pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), surat tanah, kartu keluarga (KK) dan akta kelahiran. Serta, pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh kecamatan, seperti: pengurusan surat keterangan kematian, pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM), pembuatan surat keterangan kelahiran, dan lain-lain (Anisa, 2018:3).

Sejak dinyatakan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) disusul dengan penetapan status tanggap darurat non bencana alam di Indonesia akibat adanya penyebaran Covid-19 yang masif, pemerintah terus meningkatkan upaya dan langkah-langkah untuk menekan penyebaran Covid-19, seperti membatasi hubungan sosial (*sosial distancing*), dan membatasi hubungan kontak fisik (*physical distancing*) (Ismaidi, 2021:1). Semenjak Covid-19 ini, beberapa pelayanan administrasi publik dipusatkan di Desa. Semua dilayani oleh pemerintah kelurahan/desa karena untuk mengurangi kumpulan masyarakat yang mengakibatkan penyebaran Covid-19. Kedudukan aparatur pemerintah kelurahan/desa dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik (Anisa, 2018:2).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1, menjelaskan 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. Pada Pasal 15, disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan, dan ketidakpuasan dari masyarakat (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik). Sebaliknya, jika penyelenggara pelayanan publik berkualitas, maka diharapkan tercipta kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik). Indikator kepuasan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, diantaranya kualitas pelayanan (Kotler dan Armstrong, 2018: 249). Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan (Parasuraman dkk., 2010: 19). Ada lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Parasuraman dalam Kotler dan Keller, 2016: 442). Kualitas mempengaruhi kinerja produk atau jasa, dengan demikian ini terkait erat dengan kepuasan (Kotler dan Armstrong, 2018: 249).

Hasil penelitian Mayasari (2020) tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Penelitian lain dilakukan oleh Putri dan Husnaini (2020) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah, membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada masyarakat di wilayah Desa Semawung, diperoleh informasi bahwa masyarakat menilai proses pengurusan pelayanan administrasi membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga sebagian masyarakat mengeluh dan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Desa.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah, apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo??

Hipotesis dalam penelitian yaitu:

Ho: Diduga tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo.

Ha: Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo.

2. LANDASAN TEORI

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik).

Indikator kepuasan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada Bab I, Ketentuan Umum, Pasal 1 disebutkan bahwa, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Ada lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman dalam Kotler dan Keller, 2016: 442).

a. *Tangibles* (Berwujud)

Berkaitan dengan peralatan modern, fasilitas yang secara visual menarik, pegawai yang memiliki penampilan yang rapi dan profesional, serta bahan-bahan materi yang enak dipandang yang diasosiasikan dengan pelayanan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Berkaitan dengan dengan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, kesiapan dalam melayani masalah pelanggan, memberikan pelayanan yang tepat dari awal, menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan, menjaga catatan agar bebas dari kesalahan, pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

c. *Responsiveness* (Tanggapan)

Berkaitan dengan mengusahakan pelanggan tetap mendapatkan informasi, memberikan pelayanan yang tepat pada pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Berkaitan dengan pegawai yang membangkitkan kepercayaan kepada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman saat bertransaksi, pegawai yang sangat santun.

e. *Empathy* (Empati)

Berkaitan dengan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, pegawai memiliki kepedulian pada urusan pelanggan, memiliki prinsip melayani pelanggan dengan baik, pegawai mampu memahami kebutuhan pelanggan, waktu pelayanan yang nyaman.

3. METODE PENELITIAN

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini meliputi gambaran umum Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo, dan juga gambaran variabel penelitian berupa kualitas pelayanan dan kepuasan. Data kuantitatif dalam penelitian ini meliputi data masyarakat yang sedang dan/atau telah mengurus KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, surat tanah, dan lain-lain di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo, serta data hasil jawaban responden atas kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan yang selanjutnya di *skoring*.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Data primer pada penelitian ini bersumber dari masyarakat yang sedang dan/atau telah mengurus KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, surat tanah, dan lain-lain di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo, yang diperoleh melalui kuesioner yang berisi pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui buku, jurnal, artikel dan sebagainya, yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang sedang dan/atau telah mengurus KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, surat tanah, dan lain-lain di Kantor Desa Semawung

Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo dalam kurun waktu 1 Januari 2022 hingga 31 Juli 2022, sebanyak 200 orang.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling purposive. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 orang. Hal ini dilandasi pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2017:156) yang menyatakan bahwa ukuran sampel untuk penelitian diantaranya adalah 30 sampai dengan 500. Setelah semua instrumen dinyatakan valid dan reliabel, maka data diolah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi, dan uji T dengan bantuan program SPSS for windows versi 23.

4. ANALISIS DATA

Gambaran Umum Variabel Penelitian

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan dibatasi pada *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

1) *Tangibles* (Berwujud)

Ruang pelayanan yang ada di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo, berupa ruang Kepala Desa, ruang BPD, ruang perangkat, ruang tamu, ruang arsip, ruang pelayanan, mushola, dapur, kamar mandi, dan tempat parkir tertata dengan baik. Hal ini bertujuan supaya para pegawai mudah dalam melakukan pelayanan, serta diharapkan masyarakat dapat merasa nyaman saat berkunjung atau menunggu proses pelayanan.

2) *Reliability* (Keandalan)

Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang akan diberikan. Hal ini dikarenakan para pegawai telah memahami pelayanan pengurusan administrasi dasar tentang KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, surat tanah, dan lain-lain.

3) *Responsiveness* (Tanggapan)

Pegawai bersedia membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini karena pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk senantiasa membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengurusan administrasi dasar tentang KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, surat tanah, dan lain-lain.

4) *Assurance* (Jaminan)

Pegawai dapat dipercaya. Hal ini dikarenakan pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat.

5) *Empathy* (Empati)

Pegawai menunjuk-kan kepeduliannya kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini *terlihat* dari pegawai yang senantiasa menanyakan keperluan masyarakat yang datang ke Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo.

b. Kepuasan

Pada penelitian ini, kepuasan dibatasi pada persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

1) Persyaratan

Tersedia daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan Hal ini dikarenakan persyaratan menjadi hal yang sangat penting dan diperhatikan untuk mendapatkan pelayanan. Selain untuk tertib administrasi, persyaratan juga untuk menghindari penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Misalnya masyarakat yang belum memiliki KTP diwajibkan untuk membawa fotocopy kartu keluarga.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan mudah dilaksanakan. Hal ini terjadi jika masyarakat membawa persyaratan secara lengkap maka akan segera dilayani oleh pegawai. Namun, apabila masyarakat yang datang tidak membawa dokumen sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan maka pegawai akan mengembalikan dokumen dan meminta masyarakat yang bersangkutan untuk melengkapi terlebih dahulu.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu dalam memberikan pelayanan tergolong cepat. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

4) Biaya/Tarif

Tidak ada penarikan biaya/tarif selama pelayanan. Hal ini sesuai dengan peraturan perundangan yang menyatakan bahwa biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan telah sesuai. Hal ini terlihat dari jenis-jenis pelayanan seperti pengurusan KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, dan surat tanah.

6) Kompetensi Pelaksana

Petugas pelaksana memiliki kemampuan dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengurusan administrasi tentang KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, surat tanah, dan lain-lain.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku petugas dalam pelayanan sopan dan ramah. Kesopanan dan keramahan merupakan salah satu hal yang ditekankan dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang sopan dan ramah dapat menyebabkan masyarakat merasa dihormati dan dihargai.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan peng-aduan pengguna layanan dikelola dengan baik. Bentuk penanganan pengaduan masyarakat pengguna layanan melalui kotak saran/pengaduan, SMS/WA, ataupun langsung ke pegawai yang ada di kantor. Aduan pengguna layanan masih sangat minim.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana penunjang pelayanan lengkap. Sarana dan prasarana yang ada diantaranya ruang loket pelayanan, ruang tunggu, kotak saran, ruang laktasi, tempat parkir, dan toilet.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Hasil Uji Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,328	3,350		2,785	,009
Kualitas Pelayanan (X)	1,366	,155	,858	8,837	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Data Primer yang Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 1 tersebut di atas maka persamaan regresi sebagai berikut $Y = 9,328 + 1,366 X$. Persamaan tersebut berarti konstanta sebesar 9,328, artinya apabila kualitas pelayanan bernilai nol, maka kepuasan sebesar 9,328, dan nilai $b = 1,366$ (koefisien positif), artinya apabila kualitas pelayanan naik sebesar satu *point* maka kepuasan akan meningkat sebesar 1,366.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 ^a	,736	,727	2,105

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Sumber: Data Primer yang Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 2 tersebut di atas maka nilai *R square* (R^2) sebesar 0,736. Artinya, kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 73,6% terhadap kepuasan, dan sisanya sebesar 26,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas komunikasi interpersonal, persepsi nilai, dan sebagainya.

Uji T

Tabel 3. Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,328	3,350		2,785	,009
Kualitas Pelayanan (X)	1,366	,155	,858	8,837	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Data Primer yang Diolah 2022

Berdasarkan Tabel 3 tersebut di atas dapat diketahui nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan sebesar 8,837. Sedangkan t_{tabel} dengan jumlah sampel 30 orang, dengan *level of significance* $\alpha = 0,05$ dan tingkat keyakinan sebesar 95%. Nilai t tabel diketahui dengan menentukan nilai derajat kebebasan (*degree of freedom / df*), dengan rumus $df = N - k$ (Setiawan dkk., 2017:46). Dalam hal ini diketahui *degree of freedom* sebesar 28 ($30 - 2$), sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,701. Jadi nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($8,837 > 1,701$) atau nilai *sig* sebesar 0,000 ($< 0,05$), artinya variabel kualitas pelayanan

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan sehingga hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo diterima, dan hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo ditolak.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Adanya pengaruh tersebut dikarenakan masyarakat menilai ruang pelayanan yang ada berupa ruang Kepala Desa, ruang BPD, ruang perangkat, ruang tamu, ruang arsip, ruang pelayanan, mushola, dapur, kamar mandi, dan tempat parkir tertata dengan baik. Hal ini bertujuan supaya para pegawai mudah dalam melakukan pelayanan, serta diharapkan masyarakat dapat merasa nyaman saat berkunjung atau menunggu proses pelayanan.

Masyarakat juga menilai pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan yang akan diberikan. Hal ini dikarenakan para pegawai telah memahami pelayanan pengurusan administrasi dasar tentang KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, surat tanah, dan lain-lain.

Pegawai dinilai oleh masyarakat bersedia membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini karena pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk senantiasa membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengurusan administrasi dasar tentang KTP, KK, SKTM, surat pengantar SKCK, surat keterangan kelahiran, akta kelahiran, surat keterangan kematian, surat tanah, dan lain-lain.

Masyarakat menilai pegawai dapat dipercaya. Hal ini dikarenakan pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat.

Pegawai dinilai masyarakat menunjukkan kepeduliannya kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini terlihat dari pegawai yang senantiasa menanyakan keperluan masyarakat yang datang ke Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo.

Dengan tingginya penilaian masyarakat pada kualitas pelayanan Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan yang ada pada diri masyarakat yang bersangkutan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Armstrong (2018: 249) yang menyatakan bahwa kualitas mempengaruhi kinerja produk atau jasa, dengan demikian ini terkait erat dengan kepuasan. Selain itu, temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Mayasari (2020) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar; penelitian Putri dan Husnaini (2020) yang membuktikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah.

5. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana diketahui nilai konstanta sebesar 9,328, artinya apabila kualitas pelayanan bernilai nol, maka kepuasan sebesar 9,328, dan nilai $b = 1,366$ (koefisien positif), artinya apabila kualitas pelayanan naik sebesar satu *point* maka kepuasan akan meningkat sebesar 1,366.
- b. Berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai *R square* (R^2) sebesar 0,736. Artinya, kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 73,6% terhadap kepuasan, dan sisanya sebesar 26,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas komunikasi interpersonal, persepsi nilai, dan sebagainya.
- c. Berdasarkan hasil uji *t* menunjukkan nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan sebesar 8,837 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,701, dengan nilai *sig* sebesar 0,000 ($< 0,05$), artinya secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan sehingga hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo diterima, dan hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo ditolak.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyarankan kepada:

- a. Pihak Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo, untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, seperti memasang *Air Conditioner* di ruang pelayanan, memberi pelatihan bagi pegawai kantor Desa Semawung agar pengetahuan tentang layanan bertambah, memberi motivasi kepada pegawai kantor Desa Semawung agar lebih bersedia membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan, meningkatkan kinerja agar pegawai kantor Desa Semawung dapat lebih dipercaya, dan menekankan pentingnya pekerjaan sebagai pengurus pemerintahan desa (pamong) agar para pegawai kantor Desa Semawung lebih menunjukkan kepeduliannya pada masyarakat.
- b. Peneliti selanjutnya, untuk dapat mengkaji faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan, misalnya kualitas komunikasi interpersonal, persepsi nilai, dan sebagainya.

DAFTAR RUJUKAN

- Anisa, S. (2018). *Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Helvetia* (Skripsi). Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismaidi, S. (2021). *Kualitas pelayanan administrasi pemerintah desa di masa new normal* (Skripsi). Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
- Kasali, R. (2007). *Membidik pasar Indonesia: Segmentasi, targeting, dan positioning*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mayasari, A. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(2), 36-44.
- Murniati, M. P., dkk. (2013). *Alat-alat pengujian hipotesis*. Semarang: Penerbitan Unika Soegijapranata.

- Parasuraman, A., dkk. (2010). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Pasolong, H. (2021). *Etika profesi*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
- Putri, A. H., & Husnaini. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *Civitas: Jurnal Studi Manajemen*, 2(1), 1-6.
- Ridel. (2013). Peran aparatur pemerintah dalam pelayanan e-KTP (Suatu studi di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan). *Jurnal Eksekutif*, 2(1), 1-11.
- Sapri, dkk. (2020). *Pelayanan publik: Implementasi dan aktualisasi*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Meia.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Setiawan, S., dkk. (2017). *Statistika II*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.