

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA DAN
PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DIKANTOR KEPALA DESA KESILIR KECAMATAN WULUHAN
KABUPATEN JEMBER**

Andreas Candra Triwandono¹⁾, Ibnu Supriyadi²⁾

¹⁾Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan
email: andreascandra007@gmail.com

²⁾Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan
email: ibnusupriyadi78@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah ingin menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat secara simultan dan parsial. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Kesilir yang melakukan pelayanan di kantor balai desa kesilir. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 warga. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan *software* IBM SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan 0,000. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan 0,034. Secara parsial partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat nilai signifikan 0,001.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Partisipasi Masyarakat, Kepuasan Masyarakat, Regresi Linier Berganda.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of the service quality of village officials and community participation on community satisfaction simultaneously and partially. This research is a quantitative research with an explanatory approach. The population in this study is the Kesilir Village community who perform services at the Kesilir village hall office. Sampling in this study using purposive sampling technique. The sample in this study were 89 residents. The analytical method used in this study is multiple linear regression using IBM SPSS 22 software. The results show that simultaneously the effect of service quality, community participation, has a significant effect on community satisfaction with a

significant value of 0.000. Partially, service quality has an effect on community satisfaction with a significant value of 0.034. Partially, community participation has an effect on community satisfaction with a significant value of 0.001.

Keywords: *Quality of service, Community Participation, Community Satisfaction, Multiple Linear Regression.*

1. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia dihadapkan dengan berbagai macam persoalan, baik persoalan yang terkait tentang kehidupan pribadi atau pun kehidupan sosialnya. Dalam kehidupan pribadi menyangkut tentang kesejahteraan, pekerjaan serta keluarga. Namun untuk kehidupan yang menyangkut kepentingan umum juga lebih besar pengaruhnya. Pada masa saat ini masyarakat didesa maupun dikota sangat membutuhkan peran yg begitu besar manfaatnya untuk melakukan sebuah pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi ataupun sejenisnya. Untuk saat ini masyarakat didesa dan dikota sangat membutuhkan peran pemerintah setempat atau pemerintah desa untuk menyelesaikan segala urusannya baik untuk pekerjaan, sekolah ataupun kegiatan lainnya.

Pada saat ini dunia birokrasi kita menjadi sorotan berbagai kelompok masyarakat, terutama mereka yang sehari-hari menggunakan jasa pelayanan masyarakat baik tingkat kelurahan sampai tingkat kabupaten/kota. Masyarakat saat ini begitu bergantung pada sistem pelayanan yang ada di kantor pelayanan baik desa ataupun hal lainnya.

Masyarakat Indonesia terutama yang menggunakan jasa pelayanan di tingkat terendah yaitu kelurahan/desa sangat menginginkan sebuah pelayanan yang sangat efisien dan cepat untuk segala proses administrasinya. Sehingga mempercepat apa yang sedang mereka urus untuk keperluan bernegara baik secara formal ataupun informal, seperti pembuatan surat-surat pribadi dan untuk surat-surat golongan umum/organisasi.

Dalam hal ini Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Dalam pasal 1 undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: "pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaiankegiatan 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".

Menurut Sinambella (2008:5) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Setiap kegiatan yang dilakukan terhadap sejumlah manusiamemiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut Kurniawan (2005;4) adalah Pemberian layanan/melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Serta menurut Surjadi (2012;9) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik meliputi kepastian hukum,transparansi,daya tanggap,berkeadilan,efektif, dan tidak menyalahgunakan wewenang.

Sistem tata kelola pemerintahan di indonesia berlandaskan pada prinsip-prinsip *good governance* yangmana salah satunya prinsip yang harus dijalankan adalah melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Keterlibatan masyarakat tersebut merupakan wujud dari pemerintahan demokrasi dimana masyarakat diberi kesempatan yang luas untuk ikut merencanakan pembangunan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan masyarakat.

Menurut Keith Davis Partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab didalamnya.Dalam definisi tersebut kunci pemikiranya adalah keterlibatan mental dan emosi sebenarnya partisipasi adalah suatu gejala demokratis dimana orang diikut sertakan dalam suatuperencanaan serta dalam pelaksanaan dan juga ikut memikul tanggungjawab sesuai dengan tingkat kematangan dan tingkat kewajibannya.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan ,maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan,masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampauan.Menurut Lupiyadi (2006:155) faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya.Tingkatkepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu tiga kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, maka masyarakat tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas,senang, atau bahagia.

Dalam uraian di atas masyarakat menginginkan sebuah keterlibatan dalam berbagai urusan dalam pemerintahan lingkup desa agar masyarakat merasa mendapatkan sebuah pelayanan serta dapat berpartisipasi di dalam pemerintahan desa tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah kajian dan penelitian dengan Judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kesilir Kecamatan Wuluan Kabupaten Jember”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah Suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan/pegawai adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Manajemen Sumber Daya Manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading and controlling*, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi, dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi dari sumberdaya manusia organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien (Sofyandi, 2009:6)

Manajemen sumber daya manusia ini merupakan suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan atau semua tenaga kerja yang menopang seluruh aktivitas dari organisasi, lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Keputusan Men-PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan yaitu Kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Penyempurnaan definisi pelayanan publik menurut KEP/25M.PAN/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasraman dalam Lupiyadi (2001) yaitu :

- a. *Tangible* atau bukti fisik yaitu Kemampuan pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dijanjikan secara aktual dan terpercaya.

- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu sesuatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kualitas pelayanan menurut Supranoto adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan namun tindakan tersebut tidak terwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan. Sedangkan menurut Wyckof kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut. Untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen yang menerima pelayanan.

Hal ini dikarenakan konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk bergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan masyarakat.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik, tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seseorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

2.3 Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat sebagai bentuk kepedulian masyarakat dalam suatu hal dalam konteks pemerintahan. Masyarakat yang berpartisipasi dalam proses pemerintahan dapat meningkatkan hasil pemerintahan suatu pemerintah. Karena mereka akan mengkritik maupun memberi saran sehingga akan berdampak pada perbaikan pemerintahan.

Menurut Suherlan dalam Khadiyanto (2007) partisipasi diartikan sebagai dana yang dapat disediakan atau dapat dihemat sebagai sumbangan atau kontribusi Masyarakat pada proyek-proyek pemerintah.

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah daerah memiliki fungsi penting, antara lain sebagai sarana bagi masyarakat baik bagi perorangan, kelompok masyarakat maupun organisasi kemasyarakatan dalam mengekspresikan kebutuhan dan kepentingannya sehingga proses pembentukan kebijakan daerah lebih responsif terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Partisipasi masyarakat juga merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kepedulian dan dukungan masyarakat untuk keberhasilan pembangunan di daerahnya.

Menurut Huraerah (2008:102) bentuk-bentuk partisipasi masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

1. Partisipasi buah pikiran yang diberikan partisipan dalam rapat.
2. Partisipasi tenaga yang diberikan partisipan dalam berbagai kegiatan untuk perbaikan atau pembangunan desa, pertolongan bagi orang lain.
3. Partisipasi harta benda yang diberikan orang dalam berbagai kegiatan untuk perbaikan atau pembangunan desa, pertolongan bagi orang lain yang biasanya berupa uang makanan dan sebagainya.
4. Partisipasi keterampilan dan kemahiran yang diberikan orang untuk mendorong kemajuan bentuk usaha dan industri.
5. Partisipasi sosial yang diberikan orang sebagai tanda kegotongroyongan dalam organisasi kemasyarakatan.

Sedangkan menurut Plumer dalam Suryawan (2004) beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk mengikuti proses partisipasi adalah

1. Pengetahuan dan keahlian
2. Pekerjaan masyarakat
3. Tingkat Pendidikan dan Buta Huruf.
4. Jenis kelamin

Sedangkan menurut Ach. Wazir Ws (1999:29) partisipasi bisa diartikan sebagai keterlibatan seseorang secara sadar kedalam interaksi sosial dalam situasi tertentu. Dengan pengertian itu, seseorang bisa berpartisipasi bila ia menemukan dirinya dengan atau dalam kelompok, melalui berbagai proses berbagi dengan orang lain dalam hal nilai, tradisi, perasaan, kesetiaan, kepatuhan dan tanggungjawab bersama. Menurut Isbandi (2007:27) adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada dimasyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.

Apa yang ingin dicapai dengan adanya partisipasi adalah meningkatnya kemampuan (pemberdayaan) setiap orang yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam sebuah program pembangunan dengan cara melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan dan kegiatan-kegiatan selanjutnya dan untuk jangka yang lebih panjang .

2.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010:221-222) “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Menurut Pasolong (2010) Kepuasan Masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

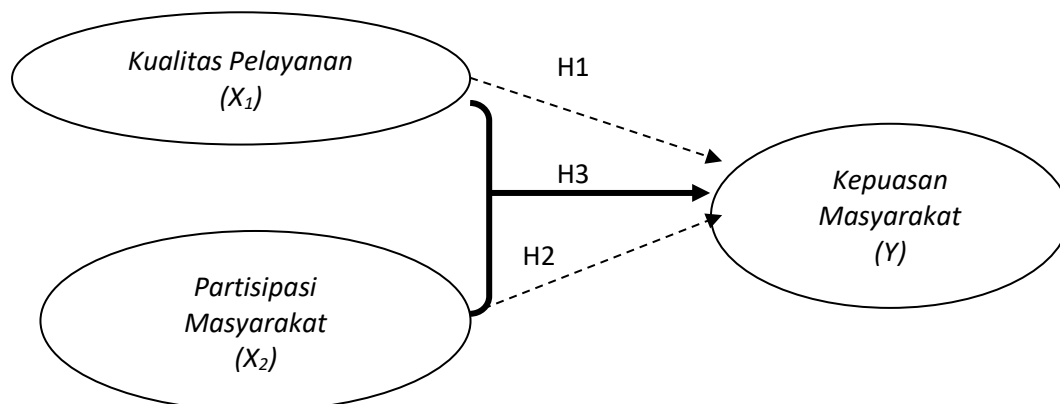
Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintahan. Berdasarkan SPM ini, sebenarnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintahan memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategi melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara (MENPAN) Nomor 63/kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, Mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan.
3. Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yaitu pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain

2.5 Kerangka Konseptual

Berdasarkan beberapa kajian teori diatas, maka kerangka pikir penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Keterangan:

- > : menunjukkan pengaruh secara parsial
- > : menunjukkan pengaruh secara simultan
- X₁ : Kualitas Pelayanan
- X₂ : Partisipasi Masyarakat
- Y : Kepuasan Masyarakat

2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian, tujuan penelitian dan kerangka konseptual, maka penulis membuat hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ha 1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
- Ha 2 : Partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
- Ha 3 : Kualitas Pelayanan dan partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember dan dilaksanakan pada Bulan Agustus 2020 sampai dengan Januari 2021. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. penelitian Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkret, teramati, dan tertukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Sumber data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang isi oleh masyarakat yang menikmati pelayanan

di Kantor Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan, variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan (X_1), partisipasi masyarakat (X_2). Dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif meliputi deskripsi responden, kemudian analisis inferensial yaitu analisis regresi berganda.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian yang telah dilakukan yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balaidesa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember dapat diketahui bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap proses kepuasan masyarakat. Sehingga hipotesis H_1 diterima artinya kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini bisa dicapai apabila seluruh elemen yang terlibat dalam sebuah instansi dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing serta sepenuh hati melayani masyarakat.

Dari hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) diketahui Adjusted Square adalah 0,108 atau 10,8%. Dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa kepuasan masyarakat pada kantor desa kesilir kecamatan wuluhan kabupaten jember dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat sebesar 0,108 atau 10,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 10,8\% = 89,2\%$) dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak ditulis dalam penelitian ini, seperti faktor-faktor yang akan mempengaruhi proses kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) diperoleh F hitung = 10,554 > F tabel = 6,554 dengan nilai signifikan 0,001. Karena nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05 maka sesuai dengan syarat diatas berarti H_0 ditolak dan menerima H_1 dan menyatakan bahwa secara simultan variabel bebas (Kualitas pelayanan dan Partisipasi masyarakat) berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian konsumen di Kantor desa kesilir kecamatan wuluhan kabupaten jember.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh r hitung sebesar 3,224 > r tabel 1,984 dengan nilai signifikansi 0,02 < 0,05 dengan nilai signifikan dibawah 0,05 dan nilai regresi sebesar 0,259 yang berarti dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa kesilir kecamatan wuluhan kabupaten jember. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Nasution (2004:47) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan penyampaian kepada masyarakat. Dalam hal

ini pihak desa selalu berupaya untuk memenuhi kepuasan masyarakat sebagai kewajiban sebuah pelayanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
2. Partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Adapun saran yang disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kesilir, misalkan: membuat inovasi pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.
2. Diharapkan partisipasi masyarakat yang lebih ekstra, dalam hal ini memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan publik maupun kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi Rezha..Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.(Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Depok)
[https://id.m.wikipedia.org/wiki?manajemen sumberdaya manusia turindraatp.Blogspot.com/2009/06/pengertian partisipasi masyarakat.html](https://id.m.wikipedia.org/wiki?manajemen_sumberdaya_manusia_turindraatp.Blogspot.com/2009/06/pengertian_partisipasi_masyarakat.html).
 Musdalipa,Dkk.2017, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi Moncong Kabupaten Gowa.
 Neng Komarani,SE.,Msi.2011, Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat(Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten agam-Sumatera Barat)
 Novie Indrawati Sagita. Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung.
 Suci Agustina..Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Studi Implementasi Kepuasan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 Di Kantor Kecamatan Tulungagung)
 Trio Saputra.2016. Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)
 Yeni Agustina.2015, Peran Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukoulyo Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat.