

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI KANTOR DESA KERTONEGORO KECAMATAN  
JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER**

Mohammad Ibnu Aji Santoso<sup>1)</sup> Asmuni<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan

email: m.ibnuajisantoso998@gmail.com

<sup>2)</sup>Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan

email: asmuni.mumun01@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini berfokus mencari tahu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 2.217 pengguna pelayanan 2020. Jumlah sampel sebanyak 339 yang di hitung menggunakan rumus slovin. Dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. Jumlah responden terpilih dalam penelitian ini sebanyak 58 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan nilai variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat di lihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $3,991 > 2,001$ . Atau dapat di lihat nilai signifikasinya adalah  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Regresi Linier Sederhana.

**ABSTRACT**

*This study focuses on finding out the Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Kertonegoro Village Office, Jenggawah District, Jember Regency. This research is a type of quantitative research with an associative approach. The total population in this study was 2,217 service users. The number of samples was 339 which was calculated using the slovin formula. And the sampling technique used is purposive sampling. The number of respondents selected in this study were 58 respondents. The variables in this study are service quality (X) and community satisfaction (Y). Based on the results of the study, the value of the service quality variable has an effect on community satisfaction. It can be seen from the value of  $t_{count} > t_{table}$  with a value of  $3,991 > 2,001$ . Or it can be seen that the significance value is  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction, Simple Linear Regression*

## 1. PENDAHULUAN

Dalam hal ini pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang di lakukan organisasi pemerintah guna mencapai tujuan yang di perlukan oleh masyarakat tanpa adanya pandang pilih terhadap ras, suku ataupun agama. Dalam pelayanan publik pemerintah selaku organisasi publik memperhatikan keadilan dan tanpa adanya diskriminasi terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik sudah di atur dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu suatu kegiatan yang di lakukan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hayat (2017:22) mendefinisikan pelayanan publik ialah memberikan pelayanan terhadap keseluruhan aspek pada masyarakat tanpa adanya perbedaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan kata lain pelayanan yang di berikan organisasi publik tidak terdapat perbedaan didalam masyarakat baik dari kedudukan, pangkat, maupun disabilitas yang ada di dalam masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat pengguna pelayanan memiliki derajat yang sama di kalangan sosial termasuk dalam pelayanan publik. Organisasi publik dalam hal ini desa sebagai penyedia pelayanan publik sudah seharusnya berfikir bagaimana sebuah pelayanan publik dapat di jangkau ke semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali karena masyarakat selaku pengguna mendapatkan hak yang sama dalam kebutuhan pelayanan publik.

Menurut Kurniawan dalam Mulyadi (2018:39) menjelaskan pelayanan publik adalah salah satu kegiatan untuk memberikan pelayanan pada seseorang ataupun masyarakat yang memiliki tujuan terhadap organisasi yang telah disesuaikan dengan aturan dan tata cara yang berlaku. Sedangkan menurut Bilgah (2018) Pelayanan publik ialah salah satu kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah baik dari instansi daerah maupun pusat yang bentuk pelayanan yang di berikan dapat berupa barang ataupun jasa pelayanan administrasi yang sudah di sediakan oleh instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Dalam hal ini agar pelayanan publik dapat dengan baik dan sesuai dengan yang di inginkan pengguna, maka terdapat pedoman yang mengatur di dalamnya yaitu di dasarkan pada keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan tentang pedoman pelayanan umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kepastian biaya keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian jadwal maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Selain hal tersebut salah satu penentu pelayanan yang optimal adalah sumber daya manusia. Seorang pegawai harus mampu dari segi

pengetahuan maupun kemampuan dalam menjalankan tugas. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam hal ini karena guna meningkatkan pelayanan yang di berikan. Kepuasan akan muncul pada pengguna apabila pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang di harapkan. Kualitas sumber daya manusia juga dapat memunculkan kepercayaan publik untuk organisasi dan tingkat kepuasan pengguna tinggi terhadap organisasi.

Namun kenyatannya pelayanan yang di berikan oleh Kantor Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Masih lambat dalam proses pelayanan terutama pada penyerahan hasil pelayanan. Hal tersebut di ketahui berdasarkan hasil observasi yang di lakukan penulis. Dengan tujuan dari observasi di lakukan untuk mencari tahu tentang keluhan yang di rasakan oleh pengguna pelayanan publik dengan pelaksanaan observasi yang di lakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan terhadap pengguna. Wawancara di lakukan pada tanggal 09 November 2020.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Maka penulis dalam hal ini melakukan penelitian yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pelayanan publik**

Menurut Hayat (2017:22) menyatakan pelayanan adalah dimana pemerintah memberikan hak kepada masyarakat mengenai pelayanan sesuai dengan kepentingan pengguna yang di dasarkan dengan undang-undang. Jadi, makna dari sebuah pelayanan adalah melayani dan juga dilayani apabila seorang warga negara bertindak memberikan pelayanan maka orang tersebut siap mengabdikan kepada negara yang mengutamakan kepuasan bagi mereka yang menggunakan pelayanan.

### **2.2 Kualitas pelayanan publik**

Definisi dari kualitas sangat bervariasi mulai dari konvensional hingga yang strategis. Menurut Kasmir (2017:47) mendefinisikan kualitas pelayanan ialah tindakan individu maupun organisasi dengan tujuan memberikan rasa puas terhadap pengguna pelayanan. Dari definisi di atas kualitas pelayanan tujuan utamanya adalah dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna agar dapat mengurangi keluhan yang terjadi pada pengguna.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono dan Candra (2015:133) berpendapat salah satu cara mudah menilai dan mengukur kualitas pelayanan adalah dengan

(Serqual quality). Terdapat beberapa dimensi yang dapat di lakukan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu, skill di miliki Organisasi untuk membuktikan kepada pihak luar bahwa tetap konsisten dalam kemampuan sarana prasana fisik organisasi, Penampilan keadaan sekitar organisasi merupakan bukti langsung bagaimana pelayanan dalam organisasi.
2. Keandalan (*Realibility*) yaitu, mampu memberikan pelayanan secara akurat sesuai dengan keinginan pengguna, cepat dan memuaskan. Dalam hal ini pekerjaan seseorang harus sesuai dengan apa yang di harapkan pengguna yang meliputi ketetapan waktu dalam pelayanan keseluruhan pengguna dan tidak melakukan kekeliruan, memunculkan perilaku reseptif dan ketelitian yang baik.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu, keahlian seseorang dalam mendukung dan melakukan pelayanan dengan tepat dan cepat (*responsive*) kepada pengguna pelayanan melalui memberikan arahan dengan jelas. Dengan membiarkan pengguna pelayanan menunggu bisa membuat pengguna berprespektif negative terhadap kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah pemahaman, sopan satun dan mampu memberikan rasa percaya kepada pengguna kualitas pelayanan yang komponennya yaitu sebagai berikut:.
5. Empati (*Empathy*) yaitu, memberi perhatian yang baik dan tulus yang sifatnya individu terhadap pengguna pelayanan dan berusaha memahami setiap keluhan yang di rasakan oleh pengguna pelayanan.

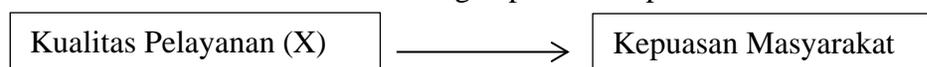
### 2.3 Kepuasan masyarakat

Kepuasan merupakan kesan yang dirasakan dari prestasi dan keinginan bilamana prestasi kerja di atas keinginan maka bisa di katakan pengguna tersebut puas. Menurut Ali & Widyasari (2013) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah harapan dari seseorang merupakan keyakinan yang akan di terima apabila masyarakat melakukan aministrasi jasa terlayani dengan baik. Dari hal tersebut dapat kita ketahui bahwa fungsi dari kepuasan adalah harapan yang di timbulkan dari pekerjaan seseorang, dengan kata lain apabila pekerjaan seseorang baik maka tingkat kepuasan seseorang tinggi dan sebaliknya apabila kinerjanya kurang baik maka pengguna tidak puas.

### 2.4 Kerangka konseptual

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

Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian



## 2.5 Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H<sub>0</sub> : Tidak terjadi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember.
- H<sub>1</sub> : Terjadi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember.

## 3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang di pakai ialah metode penelitian asosiatif dengan analisa kuantitatif. Sumber data yang digunakan ialah sumber data primer dan sumber data sekunder, dimana sumber data primer adalah sumber data yang di dapatkan berupa kuesioner dan sumber data sekunder ialah sumber daya yang di dapatkan dari lokasi penelitian dan jenis data yang digunakan ialah jenis data skala ordinal. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2.217 pengguna pelayanan pada tahun 2020. Sampel sebanyak 339 sampel yang di hitung menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah purposive sampling, Menurut Sugiyono (2018:85) Purposive sampling ialah metode pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penepelitian ini ialah: Pertama, Masyarakat Desa Kertonegoro yang berusia 20 sampai 50 Tahun. Kedua, Masyarakat Desa Kertonegoro yang menggunakan pelayanan minimal dua kali dalam setahun terakhir yaitu pada tahun 2020. Berdasarkan dua kriteria tersebut sampel yang di dapatkan sebanyak 58 responden.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Validitas

Sebelum melakukan pelaksanaan penelitian, penulis terlebih dahulu melakukan pengujian terhadap kuesioner untuk mengetahui valid tidaknya data yang di dapatkan menggunakan aplikasi SPSS20. Adapun nilai r tabel untuk N=30,  $\alpha = 0,05$ . Nilai r tabel 0,05, 30-2 maka Product momennya adalah 0,2960, berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas data

Variabel	R hitung	Signifikasi	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan X</b>			
Indikator Bukti langsung			
X.1	0,489	0,006	Valid
X.2	0,626	0,000	Valid
Indikator Keandalan			
X.3	0,648	0,000	Valid
X.4	0,430	0,018	Valid
X.5	0,536	0,002	Valid
Indikator Daya tanggap			
X.6.	0,446	0,014	Valid
X.7	0,671	0,000	Valid
Indikator Jaminan			
X.8	0,531	0,003	Valid
X.9	0,518	0,003	Valid
X.10	0,400	0,028	Valid
X.11	0,465	0,010	Valid
X.12	0,399	0,029	Valid
Indikator Empati			
X.13	0,570	0,001	Valid
X.14	0,471	0,009	Valid
X.15	0,576	0,001	Valid
<b>Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)</b>			
Indikator Prosedur pelayanan			
Y.1	0,469	0,009	Valid
Y.2	0,737	0,000	Valid
Y.3	0,598	0,000	Valid
Indikator Syarat pelayanan			
Y.4	0,448	0,013	Valid
Y.5	0,550	0,002	Valid
Variabel	R hitung	Signifikasi	Keterangan
Y.6	0,529	0,003	Valid
Indikator Kedisiplinan			
Y.7	0,560	0,001	Valid
Y.8	0,609	0,000	Valid

Variabel	R hitung	Signifikasi	Keterangan
Indikator Tanggung jawab			
Y.9	0,478	0,008	Valid
Y.10	0,380	0,038	Valid
Indikator Kemampuan			
Y.11	0,612	0,000	Valid
Y.12	0,384	0,036	Valid
Indikator Keadilan			
Y.13	0,473	0,008	Valid
Inikator Kepastian biaya			
Y.14	0,522	0,003	Valid
Indikator Kewajaran biaya			
Y.15	0,682	0,000	Valid

Sumber data: *Olah data SPSS (2021)*

Berdasarkan hasil uji validitas data pada dua variabel menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel terikat menunjukkan hasil  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Maka dapat di ambil kesimpulan dengan masing-masing dari indikator yang di miliki variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan hasil yang valid. Oleh karena itu kuesioner tersebut dapat di pakai untuk alat ukur sebuah penelitian.

#### 4.2 Uji Realibilitas

Pengujian relibilitas berguna guna memastikan apakah pada saat melakukan pembagian sebuah kuesioner hasil yang di dapatkan tetap konsisten dan sesuai dengan kriteria yang sudah di buat oleh penulis. Supaya pada saat pengujian realibilitas dinyatakan reliabel nilai  $\alpha > 0,6$  dan pada saat melakukan pengujian realibilitas, peneliti melakukan pengujian dengan menggunakan program aplikasi SPSS20. Berikut merupakan hasil dari uji realibilitas:

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	$\alpha$	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.805	$\alpha > 0,6$ Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,822	

Sumber data: *Olah data SPSS (2021)*

Berdasarkan Hasil Pengujian menunjukkan hasil yang konsisten atau reliabel. Dengan nilai variabel kualitas pelayanan (X)  $\alpha = 0,805$  dan nilai variabel kepuasan masyarakat (Y)  $\alpha = 0,822$ . Maka dapat di ambil kesimpulan bahwa nilai  $\alpha > 0,6$ . atau dapat dinyatakan bahwa uji realibilitas data tersebut dinyatakan reliabel.

### 4.3 Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi serhana ialah salah satu regresi yang berkenaan untuk mencari seberapa besar ketergantungan variabel bebas terhadap variabel terikat, guna mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Dari data Penelitian yang telah di kumpulkan antara variabel kualitas pelayanan (X) atapun kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 3. Hasil pengolahan regresi sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.553	3.944		6.986	.000
	Kualitas pelayanan	.304	.076	.471	3.991	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber data: *Olah data SPSS (2021)*

Dari hasil di atas, maka dapat di artikan:

1. Nilai Koefisien yang di dihasilkan sebesar 27.553 yang dapat di artikan bahwa nilai konsisten dari variabel kepuasan masyarakat ialah 27.553
2. Nilai koefisien variabel (X) yaitu sebesar 0,304 yang dapat di artikan bahwa setiap penambahan 1% variabel Kualitas pelayanan, maka nilai tingkat kepuasan masyarakat yaitu 0,304.

### 4.4 Uji Parsial

Uji parsial mempunyai maksud untuk mengukur tiap-tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Salah satu cara yang dapat di lakukan agar dapat melihat signifikan tidaknya sebuah pengukuran antara variabel bebas terhadap variabel terikat adalah denga melihat nilai signifikasi. Kadar signifikasi nilainya adalah 0,05, apabila nilai probabilitas menunjukkan lebih kecil dari 0,05 maka dapat di simpulkan variabel tersebut dinyatakan signifikan. Berikut hasil uji parsial menggunakan SPSS20:

Tabel 4. Hasil uji parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.553	3.944		6.986	.000
	Kualitas pelayanan	.304	.076	.471	3.991	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber data: Olah data SPSS

Berdasarkan pengolahan data SPSS20 pada tabel 4 menunjukkan hasil bahwa nilai dari  $t_{hitung}$  adalah 3,991 dan nilai  $t_{tabel}$  adalah 2,001. maka dapat di ambil kesimpulan bahwa nilai  $3,991 > 2,001$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ). dan nilai singifikasi adalah 0,000 dan tingka probalitas adalah 0,05. Maka kesimpulannya adalah  $0,000 < 0,05$ . Maka berdasarkan hasil pengujian di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa nilai variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. atau Jika signifikasi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  di terima dan  $H_0$  di tolak

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember.

### 5.2 Saran

Saran yang bisa diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi bagi instansi sehingga dapat di gunakan oleh pihak desa sebagai bahan evaluasi dalam hal pelayanan publik yang ada di Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupeten Jember guna mencapai tingkat kepuasan masyarakatnya.
2. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kertonegoro, karena masih belum ada inovasi pelayanan publik baik secara manual maupun digital.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Barry, T. d. 2015. Service Quality, Profitability, and The Ekonomik Worth Of Customers: What we know and what we Need to Learn. *Journal Of The Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.
- Hayat. 2017. *Menejement Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excelent*. Depok.: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambelang. 2014. *Reformasi Pelayanan, cetakan ketujuh*. Jakarta.: Bumi Aksara .
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif* . Bandung: Alfabeta.
- Widyasari, A. M. 2013. *Teori dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap keberkesanan Sistem Pelayanan Publik Tingkat, XI (2)*.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.
- Menteri PAN. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.
- Undang-Undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa