

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA SUBARAK KECAMATAN GUNUNG SAHILAN KAMPAR

Merry Meilany<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Edi Haryono Madani Riau

Email: [merrymeilany12659@gmail.com](mailto:merrymeilany12659@gmail.com)

### ABSTRACT

The aim of this research is to find out how much influence service quality has on community satisfaction at the Subarak Village office, Gunung Sahilan Kampar District. The object of this research is the people of Subarak Village who carry out arrangements at the Village office. The sampling technique was carried out using the accidental sampling method. The number of samples taken was 97 people. Data collection techniques use questionnaires. The data analysis used is simple linear regression. , based on the t test the table value is 1.985. And the calculated value obtained was 8,347, while the table value obtained was 1.985. This explains that the calculated  $(8,347) > \text{table } (1.985)$  with  $\text{sig } 0.000 < \text{sig } 0.05$ , so it can be concluded that there is a significant influence on Service Quality on Community Satisfaction at the Subarak Village Office, Gunung Sahilan District. The research results prove that service quality has a significant influence on community satisfaction. This condition shows that if the quality of public services is improved again, such as in terms of time certainty, responsibility and discipline of Subarak Village office employees, the community will feel satisfied.

Keywords: *Quality, Service, Satisfaction, Community*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Subarak Kecamatan Gunung Sahilan Kampar. Objek penelitian ini adalah masyarakat Desa Subarak yang melakukan pengurusan di kantor Desa. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel yang di ambil sebanyak 97 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. , berdasarkan uji t nilai tabel diperoleh sebesar 1,985. Dan diperoleh nilai terhitung sebesar 8.347 sedangkan untuk nilai tabel diperoleh sebesar 1,985. Hal ini menjelaskan bahwa terhitung  $(8.347) > \text{tabel } (1,985)$  dengan  $\text{sig } 0,000 < \text{sig } 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Subarak Kecamatan Gunung Sahilan. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan jika kualitas pelayanan publik ditingkatkan kembali seperti dalam hal kepastian waktu, tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai kantor Desa Subarak maka masyarakat akan merasa puas.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Masyarakat*

### PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenanya pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Umumnya kinerja organisasi dapat dievaluasi melalui pelayanan yang diberikan, karena masyarakat berperan penting dalam perbandingan standar penilaian kepuasan maupun kualitas dalam organisasi. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang dilakukan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat, tapi memberikan pelayanan yang cepat dan akurat agar kualitas pelayanan semakin baik. Demi melancarkan setiap proses kegiatan pemerintahan dibutuhkan pegawai yang handal dalam mengerjakan tugas, jujur dalam hal rincian pembiayaan, teliti dalam hal pemeriksaan dokumen serta surat menyurat yang dimiliki oleh masyarakat.

Pada kantor Desa Subarak terdapat sebagian fasilitas yang kurang memadai seperti kursi, pintu yang sudah tidak memiliki handle, meja yang berdebu, ruang tunggu kurang bersih, bahkan halaman yang dipenuhi rumput. Kantor kelurahan tersebut terlihat seperti kurang perawatan dari pegawai/ aparat kantor kelurahan. Di Indonesia telah dilakukan upaya

memperbaiki pelayanan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No.5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1993 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah Terhadap peningkatan mutu pelayanan, telah diterbitkan Inpres No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir diterbitkan Keputusan Menpan No.62/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2004 berbunyi “Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Oleh karena itu, substansi publik berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Begitu pentingnya profesionalisme pelayanan publik ini bagi setiap organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Negara telah mengeluarkan suatu kebijakan Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomi oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan.

Para pelayan publik seharusnya bekerja sama secara transparan dan akuntabel dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, tertib administrasi menjadi simbol yang selalu disebut namun tidak pernah diimplemetasikan. Di zaman ini, adanya perkembangan teknologi dan media informasi seperti internet, media cetak maupun elektronik, membuat masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan publik. Namun yang terpenting lagi sebelum diimplementasikan, pelayanan publik wajib memiliki standar layanan yang jelas sebagaimana yang diterapkan pada Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu adanya persyaratan layanan, mekanisme atau prosedur layanan, janji layanan, waktu layanan, biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat, unit pengaduan layanan, dll.

Undang-undang pelayanan publik dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga diharapkan dapat menghindari mal-administrasi di sektor pelayanan publik yaitu dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik berkualitas yang menunjang transparansi dan akuntabilitas, standarisasi pelayanan, bersikap akomodatif, ramah, senyum dan simpatik, memiliki prosedur yang baku namun praktis, konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian di segi biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar (pungli) dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat umum.

Satu hal yang penting pada saat ini yaitu melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang dilakukan oleh pengawas internal 4 penyelenggara pelayanan publik, maupun pengawas eksternal yaitu pengawasan yang dilakukan dengan peran aktif dan partisipasi dari elemen masyarakat dan lembaga Negara. Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya keluhan masyarakat mengenai kinerja pelayanan masih belum seperti yang diharapkan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit, tertutup, terbatasnya fasilitas, serta tidak memiliki kepastian (hukum,waktu,dan biaya).

Pelayanan yang baik sangat penting dalam mempertahankan kualitas agar dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayan masyarakat yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja.

Pelayanan melibatkan masyarakat dan Pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan maupun menerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan keinginan masyarakat.

Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya satu aspek saja, pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Untuk melihat perkembangan kualitas pelayanan kepuasan masyarakat pada kantor Desa Subarak Kec. Gunung Sahilan Tabel 1 menggambarkan Pengurusan surat-surat tahun 2018-2022.

**Tabel 1**  
**Perkembangan Target Pengurusan Surat Surat Pada Kantor Desa Subarak 2018-2022.**

No	Tahun	Target (Orang)	Realisasi (Orang)	Pencapaian
1	2018	1000	600	60%
2	2019	700	305	43,57%
3	2020	700	365	52,14%
4	2021	500	250	50%
5	2022	500	200	40%

Sumber: Kantor Desa Subarak

Melalui data pada tabel 1 dapat ditinjau perkembangan jumlah pengurusan surat-surat pada Kantor Desa Subarak tidak beraturan dari tahun ke tahun, dimana pada tahun 2018, pengurusan surat-surat sebanyak 60%, pada tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 43,57%, tahun 2020 terjadi kenaikan 52,14%. Pada tahun 2021 sampai tahun 2022 jumlah masyarakat yang mengurus surat-surat mengalami penurunan, tahun 2021 sekitar 50% dan tahun 2022 masyarakat yang mengurus surat-surat semakin turun secara drastis sebesar 40%. Hal tersebut membuktikan bahwa kantor Desa Subarak harus mampu menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

## LITERATUR REVIEW

### PELAYANAN

#### Pengertian pelayanan

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (legal state), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (welfare state). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas biang tertentu kedua fungsi tersebut (Hardiyansah, 2018:13).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiyansah, 2018:13). Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan (Lovelock, 2011:14).

Menurut Poerwadarminta dan Hardiyansah (2018: 14) secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal / cara melayani; servis / jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan (customer service) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada

pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Kasmir, 2010:22). Dari pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pemerintah pada hakikatnya adalah untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Kualitas mengandung banyak pengertian, menurut kamus bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1). Tingkat baik buruknya sesuatu; (2). Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Kualitas pelayanan berarti kesesuaian dengan tuntutan, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar dan awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Sedarmayanti, 2013: 252).

Kualitas pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Astuti, 2018:152). Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan diberikan.

Menurut Supriatna dalam Herman (2018:60) pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat, karena itu kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*service quality*) sangat strategis karena sangat akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya yang baik.

Sedangkan menurut Bab 1 pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan (Hardiyansah, 2018: 15):

1. 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.
2. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
4. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk

lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

5. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan juga memiliki indikator, di mana indikator tersebut termasuk dalam unsur dari temuan teori kualitas pelayanan. Keberadaan dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu alat, seperti kuesioner. Menurut (Hardiyansah, 2018) pelayanan dapat diukur dari 5 indikator yaitu:

1. Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
4. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan publik.
5. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

### **KEPUASAN MASYARAKAT**

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “statis” (cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Selnes dalam Astia (2015:10) “Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian kepuasan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*)”. *Oxford Advance Learner’s Dictionary*, kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*” and *the act of fulfilling a need or desire*” (Aulia: 2017:26).

Menurut Tse dalam Muhlisin (2018:56) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

### **Indikator Kepuasan Masyarakat**

SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 26 tahun 2004 tentang petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mengutaraakan tentang maksud dan tujuan Kepuasan Masyarakat (Sedarmayanti, 2013:268) :

1. Sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan



2. Memberi kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik.

Dalam SK Menpan Nomor 25 Tahun 2004, diutarakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan penyusunan antara harapan dan kebutuhannya (Sedarmayanti, 2013:268), Manfaat penyusunan Kepuasan Masyarakat:

1. Diketahui kelemahan/kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (Sedarmayanti, 2013: 268):
  - a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Indikator :
  - b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
  - c. Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
  - d. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
  - e. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

## METODE

Metode analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan kuantitatif yaitu dengan mengolah data yang diberikan oleh aparat Desa Subarak, kemudian dianalisis dengan menggunakan landasan teori sebagai alat untuk memecahkan masalah dan kemudian diambil suatu kesimpulan. Pengujian hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel yang di ambil sebanyak 97 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pernyataan-pernyataan yang diangkat valid atau tidak valid. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,30 keatas, maka faktor tersebut merupakan yang *contrucct* kuat. Pernyataan dikatakan valid apabila hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil uji validitas menggunakan program SPSS dengan tingkat signifikasi  $\alpha = 5\%$  atau 0,05 dengan *degree of freedom* (df) = n-2 berarti nilai df = 97-2 = 95, maka  $r_{tabel}$  dari 95 adalah

0.1996, berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas menggunakan program SPSS.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Pearson Correlation	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0,806	0.1996	Valid
	X2	0,844	0.1996	Valid
	X3	0,783	0.1996	Valid
	X4	0,830	0.1996	Valid
	X5	0,771	0.1996	Valid
	X6	0,776	0.1996	Valid
	X7	0,827	0.1996	Valid
	X8	0,801	0.1996	Valid
	X9	0,778	0.1996	Valid
	X10	0,809	0.1996	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y1	0,807	0.1996	Valid
	Y2	0,600	0.1996	Valid
	Y3	0,765	0.1996	Valid
	Y4	0,798	0.1996	Valid
	Y5	0,823	0.1996	Valid
	Y6	0,705	0.1996	Valid
	Y7	0,802	0.1996	Valid
	Y8	0,808	0.1996	Valid
	Y9	0,778	0.1996	Valid
	Y10	0,677	0.1996	Valid

Sumber: *Olahan Data, 2023.*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dinyatakan valid, dikarenakan nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel.

### Uji Realibilitas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	<i>cronchbach's alpha</i>	Koefisien	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.936	0.60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.916	0.60	Reliabel

Sumber: *Olahan Data, 2023.*

Berdasarkan tabel di atas hasil pengujian reliabilitas pada tabel dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* variabel X dan Y lebih besar dari 0,60, hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada masing-masing variabel dapat dinyatakan reliabel.

## Regresi Linear Sederhana

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.080	2.575		5.079	.000
	Kualitas Pelayanan	.576	.069	.650	8.347	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 13.080 + 0.576X$$

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 13.080 + 0.576 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

Berdasarkan hasil regresi linier sederhana diatas, maka dapat disimpulkan bahwa arah hubungan yang dimiliki variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yang memiliki arah hubungan yang positif yaitu jika variabel bebas (Kualitas Pelayanan) ditingkatkan atau diperbaiki, maka variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) akan mengalami sebesar 1 satuan.

Uji t dilakukan dengan membandingkan thitung dengan ttabel pada signifikansi 5% ( $\alpha=0,05$ ). Untuk nilai ttabel diperoleh sebagai berikut:  $df = n-2$  (baris),  $\alpha$  (kolom), maka diperoleh  $97-2 = 95$  (baris) dan 0,05 (kolom) sehingga nilai ttabel diperoleh sebesar 1,985. Berdasarkan output diatas diperoleh nilai thitung sebesar 8.347 sedangkan untuk nilai ttabel diperoleh sebesar 1,985. Hal ini menjelaskan bahwa thitung ( $8.347 > 1.985$ ) dengan sig  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Subarak Kecamatan Gunung Sahilan.

## Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650 <sup>a</sup>	.423	.417	5.004

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji diatas terdapat pula nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0,650. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan nilai R Square sebesar 0,423. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh



sebesar 42,3% terhadap Kepuasan Masyarakat sedangkan sisanya sebesar 57,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengujian hipotesis yang diajukan yaitu adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima. Diketahui dari hasil analisis regresi diperoleh keterangan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat secara signifikan. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan organisasi berakibat pada semakin besar kepuasan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Herman (2018) pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Teori ini didukung oleh Penelitian Azahraty&Periyadi (2018) yang membuktikan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwasannya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh instansi atau pelayanan publik maka semakin besar pula kepuasan masyarakat. Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenanya pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian juga diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 42,3% terhadap Kepuasan Masyarakat sedangkan sisanya sebesar 57,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dari itu disarankan untuk peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat agar hasil penelitian dapat memberikan generalisasi ilmu yang lebih luas, misal: promosi, produk, dan lain sebagainya.

## REFERENSI

- Astia, T. (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur. Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Astuti, D., Dewi N.F, Rahman, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Makasar Jakarta Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. 1(1), 155, ISSN : 2614-3747.
- Aulia, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 6(5), 2461-0593.
- Azahraty & Periyadi. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Murung Raya 4(2) Juli, hal.219, ISSN : 2615-2134.
- Hardiyansah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Herman, M,A,A., Almana O,L., (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas pelayanan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kelurahan Kadia Kota Kendari. *Jurnal Of Economic and Business*. 1(2), hal 60, ISSN : 2599-2007.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Lovelock, C., (2011). *Service marketing : people, technology, strategy.pearson education india*.
- Muhlisin. (2018). Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Kantor Camat Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin. 3(1), ISSN : 2540-816X.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Dan Kepemimpinan Masa Depan, Bandung, Cetakan Ke Tiga*. PT. Rafika Aditama.