

## PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA MUARA JERNIH KECAMATAN TABIR ULU KABUPATEN MERANGIN

**Hendriyaldi**

Hendriyaldi@unja.ac.id  
Universitas Jambi

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui Tanggapan Responden Pelayanan pada Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. (2) Untuk mengetahui Tanggapan Responden Kepuasan pada Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. (3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Muara jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat Deskriptif Kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 84 orang. Berdasarkan hasil penellitian dan pembahasan, maka beberapa pokok kesimpulan penelitian dapat di jelaskan sebagai berikut: Dari Uji  $t_{hitung}$  didapatkan Reability  $X_1 = 2,487 > 1.664$  dan Tangibel  $X_5 = 2,061 > 1.664$  dinamakan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak karena lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.664. sedangkan Assurance  $X_2$   $t_{hitung}$   $0,687 < t_{tabel}$  1.664, Empathy  $X_3$   $t_{hitung}$   $0,950 < 1.664$ , Responsiveness  $X_4 = t_{hitung}$   $0,402 < 1.664$ , dinamakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena lebih kecil dari  $t_{tabel}$  1.664 Nilai Uji F adalah 5,583 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2.32 ini berarti variabel (Reability ( $X_1$ ), Assurance( $X_2$ ), Empathy( $X_3$ ), Responsiveness( $X_4$ ), Tangibel ( $X_5$ ) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Y. Nilai adjusted R square sebesar 0,216 atau 21,6%. Jadi bisa diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel (Reability ( $X_1$ ), Assurance( $X_2$ ), Empathy( $X_3$ ), Responsiveness( $X_4$ ), Tangibel ( $X_5$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,216 atau (21,6%) sedangkan sisanya sebesar 78,4% yang tidak berpengaruh dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### **Abstract**

This study aims to (1) to find out the responses of service respondents at the Muara Jernih Village Office, Tabir Ulu District, Merangin Regency. (2) To find out respondents responses Satisfation at the Muara Jernih Village Office, Tabir Ulu District, Merangin Regency. (3) Todetermine the effect of service on community satisfaction at the Muara Jernih Village Office, Tabir Ulu District, Merangin Regency. This research includes quantitative descriptive research. The sample of this study was 84 people. Based on the results of research and discussion, some of the main conclusions of thus study can be explained as follows: From te  $t$ -test obtained Reabiity  $X_1 = 2,487 > 1.664$  and Tangibel  $X_5 = 2,061 > 1.664$  in the name  $H_0$  is accepted and  $H_a$  is rejected because it greater than  $t$ -table 1.664 while Assurance  $X_2 = 0,697 < 1.664$ , Empathy  $X_3 = 0,950 < 1.664$ , Responsiveness  $X_4 = 0,402 < 1.664$ . called  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted because  $t$ -count is smaller than  $t$ -table 1.664. F test value is 5,583 greater than F table 2.32 this means variable (Reability( $X_1$ ), Assurance( $X_2$ ), Empathy( $X_3$ ), Responsiveness( $X_4$ ), Tangibel ( $X_5$ ) have as influence on people's satisfaction Y. Adjusted R square of 0,216 or 21,6%. So it can be concluded that the magnitude of the influence of variable (Reability ( $X_1$ ), Assurance( $X_2$ ), Empathy( $X_3$ ), Responsiveness( $X_4$ ), Tangibel ( $X_5$ ) to Community Satisfaction (Y) as big as 0,216 or (21,6%) while the reminder is 78,4% no efectin this study

**Keywords** : Service, Community Satisfaction

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan publik penting untuk diamati karena kegiatannya merupakan bagian dari pemenuhan kebutuhan dasar warga negara akan barang/jasa dan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan umum. (Setiawati, 2017). Pelayanan dalam suatu organisasi pemerintahan terhadap masyarakat merupakan tujuan paling utama yang tidak dapat dihindari sebab menyelenggarakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat adalah solusi terbaik terhadap masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala yang datang dari luar seperti dari masyarakat pengguna jasa pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pegawai juga harus senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan publik merupakan semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2015). Dalam pelayanan publik, instansi pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah mengalokasikan dana berupa pajak, retribusi dan berbagai biaya tambahan lainnya dan karenanya masyarakat berhak atas pemberian pelayanan terbaik.

Kualitas pelayanan adalah kondisi yang menciptakan hubungan dinamis antara pengguna dan penyedia layanan, baik layanan jasa, personel layanan publik, maupun dalam sarana dan prasarana yang tersedia. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa, maka dapat dikatakan pelayanan yang berkualitas tinggi. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna jasa maka kualitas pelayanan tidak tinggi. (Deka Tri Yuliani, 2018)

Kendala Utama Kualitas Pelayanan Rendahnya kepatuhan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap implementasi Standar Pelayanan Publik adalah kendala utama kualitas pelayanan di seluruh instansi pemerintah kita. Rendahnya kepatuhan/implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan investasi, kesewenang-wenangan dan secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Hal ini mengakibatkan ekonomi berbiaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi, dan tentu saja berdampak kepada kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Akibatnya terjadi korupsi, inefisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik menjadi rendah. Karena itu dibutuhkan standar pelayanan sebagai instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009).

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang datang dari perbandingan dengan kesan penampilannya antara suatu kinerja yang nyata dengan suatu kinerja yang diharapkan. Jika tingkat pelayanan yang diterima dari pelayanan publik melebihi harapan, masyarakat sebagai konsumen dan pelanggan akan merasa puas. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat emosional yang dihasilkan dari tingkat pelayanan yang diterima masyarakat setelah dibandingkan dengan harapan terhadap pelayanan publik. (Anisa, 2018:10)

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana menjadi hal kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus di ubah karena masyarakat merasa tidak puas atau dirugikan. Jika masyarakat tidak puas tentunya masyarakat tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada masyarakat lain. Tentu hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. (Widodo dalam wedarini, 2012) menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan masyarakat tersebut merasa puas.

Kepuasan pelanggan tidak hanya bisa diraih dengan kualitas pelayanan saja, akan tetapi ada faktor-faktor lain yang dapat mendukung terpenuhnya kepuasan masyarakat. (Zeithmal dan Bitner, 2010) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih hanya sekedar penilaian kualitas layanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor pribadi dalam masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan hal terpenting dalam melakukan pelayanan karena kepuasan menentukan puas atau tidaknya dalam suatu pelayanan yang ada di Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin.

Desa sangat bergantung pada pemerintah di atas dan diperlakukan sebagai objek oleh para birokrat di atasnya. Secara hukum dan formal, status dan fungsi desa di Indonesia baru terwujud dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 5 tentang Pengelolaan Desa pada tahun 1979. Oleh karena itu, desa dimaknai hanya sebagai daerah dalam konstruksi perda, dan status sistem desa hanya di bawah kepala kelurahan, tanpa inisiatif dari pihak lain. Di sisi lain, desa tidak diberikan hak penuh untuk memimpin dalam mengontrol pemerintahannya (Wardiyanto, dkk. 2016).

Pemerintah desa merupakan subsistem terendah dari sistem pemerintahan yang berada dibawah kecamatan, sehingga desa memiliki keunggulan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Dalam pemerintahan desa, seluruh perangkat desa dan kepala desa sangat diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan baik demi kesejahteraan masyarakat di desa. Untuk itu, untuk membangun kualitas kinerja yang efektif dan efisien diperlukan waktu untuk mencapai kerjasama sehingga dapat meningkatkan kepercayaan warga desa. Sehingga, organisasi pemerintahan harus berhubungan langsung dan dekat dengan masyarakat agar terciptanya keberhasilan atas pembangunan otonomi daerah dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian serta pelayanan.

Dikatakan harus berhadapan langsung dengan masyarakat karena aparat desa harus mampu menjadi tempat bagi warga untuk menyelesaikan atau meneruskan aspirasi serta keinginan warga kepada pihak yang bersangkutan untuk ditindak lanjuti. Selain itu peran aparat desa tersebut menjembatani program pemerintah untuk disampaikan kepada masyarakat sehingga bisa dipahami dan didukung masyarakat (Nurjanah, Intan, 2017).

Aparat desa dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian dan informasi data yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal untuk memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah disebutkan sebagai bahwa pemerintah mempunyai kewenangan, tanggungjawab, dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini menjadi tuntutan pada kinerja penyelenggara pelayanan masyarakat yang profesional sudah menjadi bagian dari tugas pemerintah pusat maupun daerah. Dapat di ketahui semua bahwasanya orientasi utama kelembagaan pemerintah adalah pelayanan masyarakat (Mas. A, 2020).

Begitu pula dengan Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin, yang merupakan pusat kepercayaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sosial mereka. Sehingga kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan ini. Karena keberhasilan suatu organisasi pemerintahan bergantung pada puas atau tidaknya masyarakat.

Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini berdasarkan observasi awal penulis untuk mengetahui kemampuan perangkat Desa Muara Jernih dalam melakukan tugas, terutama dalam pelayanan yang ada di Kantor Desa yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat, pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan, tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada masyarakat, kemampuan untuk membantu masyarakat memberikan pelayanan yang tepat, penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin diantaranya terdapat keluhan masyarakat atas kemampuan petugas memberikan pelayanan yang kurang cepat dan tepat, selain itu jaminan dalam pelayanan masih belum optimal seperti jaminan biaya pelayanan tepat waktu dan belum memenuhi kepuasan masyarakat di Kantor Desa muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Selain itu bentuk kepedulian petugas atas juga peran dalam pelayanan yang masih rendah. Sehingga kepuasan dalam pelayanan yang ada di Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin belum dirasakan secara maksimal oleh masyarakat.

## **2. Metode Penelitian**

### *Jenis Penelitian*

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan Metode Penelitian Kuantitatif ( *Quatitatif Research Model Approach*). Metode kuantitatif merupakan metode yang menggunakan data penelitian dan analisis menggunakan statistika. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

### *Jenis dan Sumber Data*

Menurut Muri Yusur (2014:76) jenis data yang digunakan dibagi dua yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kualitatif adalah datayang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data Kualitatif yang digunakan berupa sejarah singkat perusahaan

Menurut Muri Yusur (2014:78) sumber data ada dua, yaitu Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari penyebaran kuisioner. Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder didapatkan melalui situs atau website, artikel, jurnal, dokumen yang dipublikasikan, serta sumber lain yang mendukung penelitian.

#### *Metode Pengumpulan Data*

Penelitian ini menggunakan dua metode pengumpulan data, yaitu :

1. Studi Pustaka ( Library Research )

Studi ini dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dasar – dasar teoritis ini diperoleh dari literatur – literatur, majalah ilmiah maupun tulisan – tulisan lainnya yang berhubungan dengan kinerja keuangan, analisis keuangan dan sejarah perusahaan.

2. Studi Lapangan (Field Research)

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan, Penelitian lapangan dilakukan dengan cara :

1. Observasi (pengamatan)

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain. Observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar, (Sugiono, 2018: 229).

2. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenmya lebih sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan

3. Kuisioner

Pengumpulan data dari beberapa orang atau responden melalui serangkaian pertanyaan secara tertulis yang perlu dijawab dengan maksud memperoleh data yang akurat. Serangkaian pertanyaan tersebut ditujukan untuk mendapatkan pernyataan tentang pelayanan kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

#### *Metode Analisis Data*

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengelola hasil penelitian guna memperoleh suatu instrument dan kesimpulan. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dan Transformasi Data Menggunakan *Method Of Success Interval* (MSI)

#### *Alat Analisis Data*

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Regresi Linier sederhana, uji hipotesis (uji t/F), dan koefisien determininasi ( $R^2$ ) yang digunakan dalam penelitian ini

### 3. Hasil Penelitian

Analisis dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan analisis deskriptif yang dimaksudkan untuk menguraikan atau mendeskripsikan data hasil penelitian tanpa melakukan pengujian dalam penelitian menggunakan perangkat lunak (software SPSS versi20 ). Sementara itu analisis statistik dimaksud untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependent.

#### Uji Validitas

Keseluruhan indikator variabel Pelayanan (X) yang terdiri variabel *Reability* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Empathy* ( $X_3$ ), *Responsiveness* ( $X_4$ ) dan *Tangibel*( $X_5$ ). yang terdiri dari 25 pertanyaan, dan Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 10 pertanyaan (Y) yang terdiri dari 10 pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel 0.2146.

#### Uji Reabilitas

**Tabel 5.8 Uji Reliabilitas Kuesioner**

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Cronbach's Alpha	Status
<i>Reability</i> ( $X_1$ )	0,656	0,5	Reliabel
<i>Assurance</i> ( $X_2$ )	0,617	0,5	Reliabel
<i>Empathy</i> ( $X_3$ )	0,568	0,5	Reliabel
<i>Responsiveness</i> ( $X_4$ )	0,699	0,5	Reliabel
<i>Tangibel</i> ( $X_5$ )	0,631	0,5	Reliabel
Kepuasan Y	0,765	0,5	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada variabel *Reability*( $X_1$ ),*Assurance*( $X_2$ ),*Empathy*( $X_3$ ),*Responsiveness*( $X_4$ ),*Tangibel* ( $X_5$ )dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) Memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.5 Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini berstatus reliable.

#### Regresi Linear Berganda

**Tabel 5.11 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,104	4,538		2,888	,005
1 Reability	,509	,205	,291	2,487	,015
Assurance	-,523	,750	-,281	-,697	,488
Empathy	,734	,772	,377	,950	,345
Responsiveness	,072	,178	,043	,402	,689
Tangibel	,450	,218	,244	2,061	,043

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah SPSS 2022

Dari hasil analisis program SPSS maka dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk. Adapun persamaan regresi linear yang terbentuk adalah :

$$Y = 13,104 (Y) + 0,509 (X_1) + -0,523 (X_2) + 0,734 (X_3) + 0,072 (X_4) + 0,450 (X_5)$$

1. Konstanta (Y) = 13,104

Ini berarti jika semua variabel independen (*Reability*( $X_1$ ), *Assurance*( $X_2$ ), *Empathy*( $X_3$ ), *Responsiveness*( $X_4$ ), *Tangibel* ( $X_5$ )) di anggap sama dengan nol (0) maka nilai variabel dependent Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 13,104.

2.  $b_1.X_1 = 0,509$

Jika ( $X_1$ ) *Reability* naik satu-satuan maka (Y) Kepuasan naik sebesar 0,509 dengan asumsi variabel *Assurance* ( $X_2$ ), *Empathy* ( $X_3$ ), *Responsiveness* ( $X_4$ ), *Tangibel* ( $X_5$ ) = 0 (Konstan).

3.  $b_2.X_2 = -0,523$

Jika  $X_2$  *Assurance* naik satu-satuan maka Y Kepuasan berkurang sebesar -0,523 dengan asumsi variabel *Reability* ( $X_1$ ), *Empathy* ( $X_3$ ), *Responsiveness* ( $X_4$ ), *Tangibel* ( $X_5$ ) = 0 (Konstan)

4.  $b_3.X_3 = 0,734$

Jika  $X_3$  *Empathy* naik satu-satuan maka Y Kepuasan naik sebesar 0,734 dengan asumsi variabel *Reability* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_4$ ), *Tangibel* ( $X_5$ ) = 0 (Konstan)

5.  $b_4.X_4 = 0,072$

Jika  $X_4$  *Responsiveness* naik satu-satuan maka Y kepuasan naik sebesar 0,072 dengan asumsi variabel *Reability* ( $X_1$ ) *Assurance* ( $X_2$ ) *Empathy* ( $X_3$ ) *Tangibel* ( $X_5$ ) = 0 (Konstan).

6.  $b_5.X_5 = 0,450$

Jika  $X_5$  *Tangibel* naik satu satuan maka Y kepuasan naik sebesar 0,450 dengan asumsi variabel *Reability* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Empathy* ( $X_3$ ), *Responsiveness* ( $X_4$ ) = 0 (Konstan).

### Uji Hipotesis (uji t dan F)

#### Uji (t)

**Tabel 5.12 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,104	4,538		2,888	,005
Reability	,509	,205	,291	2,487	,015
Assurance	-,523	,750	-,281	-,697	,488
Empathy	,734	,772	,377	,950	,345
Responsiveness	,072	,178	,043	,402	,689
Tangibel	,450	,218	,244	2,061	,043

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah SPSS 2022

1) Pengaruh Keandalan / *Reability* terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh Keandalan / *Reability* ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,487 > t_{tabel} 1.664$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ )

- diterima dan (Ha) ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 2) Pengaruh Jaminan / *Assurance* terhadap Kepuasan Masyarakat  
 Pengaruh Jaminan / *Assurance* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 0,697 < 1.664$ . Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan (Ha) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan secara parsial tidak berpengaruh tapi signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
  - 3) Pengaruh Kepedulian / *Empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat  
 Pengaruh Kepedulian / *Empathy* ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 0,950 < 1.664$  Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan (Ha) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepedulian secara parsial tidak berpengaruh tapi signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
  - 4) Pengaruh Daya Tanggap / *Responsiveness* ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat  
 Pengaruh Daya Tanggap / *Responsiveness* ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 0,402 < 1.664$  Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan (Ha) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap secara parsial tidak berpengaruh tapi signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
  - 5) Pengaruh Bukti Fisik / *Tangibel* ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat  
 Pengaruh Daya Tanggap / *Tangibel* ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,061 > 1.664$  Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan (Ha) ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

**Uji. Simultan (F)**

**Tabel 5.13 ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	556,619	5	111,324	5,583	,000 <sup>b</sup>
Residual	1555,408	78	19,941		
Total	2112,027	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tangibel, Responsiveness, Empathy, Reability, Assurance

*Sumber: Data diolah SPSS 2022*

Berdasarkan hasil uji F dengan bantuan perhitungan dari program SPSS, maka terlihat bahwa dalam uji F statistik ini terlihat bahwa nilai variabel Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sign. adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai f hitung 5,583 > nilai F tabel 2.32 Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Artinya terdapat pengaruh variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan (Y) secara signifikan.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 5.14 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,513 <sup>a</sup>	,264	,216	4,466

a. Predictors: (Constant), Tangibel, Responsiveness, Empathy, Reability, Assurance

Sumber: Data diolah SPSS 2022

Pada tabel perhitungan SPSS  $r^2$  (Adjusted R square ) dipengaruhi nilai koefisien Adjusted R square ( $R^2$ ) sebesar 0,216 atau 21,6%. Jadi bisa diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,216 atau (21,6%) Sedangkan sisanya sebesar 78,4% tidak termasuk dalam penelitian ini.

## 4. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

1. Tanggapan Responden Pelayanan yang terdiri dari *Realibility* (keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Peduli), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Tangibel* (bukti fisik). Pernyataan tertinggi pada *Reability* (keandalan) tentang petugas menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP dengan indeks 4.21 Untuk *Assurance* (Jaminan) pernyataan tertinggi pada tanggung jawab petugas dalam melakukan pelayanan dengan indeks 4.52 Pada *Empathy* (Peduli) pernyataan tertinggi adalah kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas dengan indeks 4.54 Pernyataan tertinggi pada *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah tanggapan petugas dalam menghadapi masalah yang timbul pada pelayanan dengan indeks 4.20 Kemudian pada gambaran variable *Tangibel* (bukti fisik) pernyataan tertinggi adalah Kemudahan Prosedur Layanan dengan indeks 4.66.
2. Tanggapan Responden Kepuasan Masyarakat dengan kategori baik dalam pelayanan dengan indeks tertinggi sebesar 4.31 bahwa masyarakat sangat puas atas penjelasan pelayanan yang ada di Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Uji Parsial (T) *Realibility* (keandalan) dan *Tangibel* (Bukti Fisik) secara parsial terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Peduli), *Responsiveness* (daya tanggap) secara parsial terdapat tidak berpengaruh tapi signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Uji Simultan (F) *Realibility* (keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Peduli), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Tangibel* (Bukti Fisik) terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien Determinasi dengan nilai adjusted R square ( $R^2$ ) Pelayanan dengan sebesar 0,216 atau (21,6%) yang berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

### Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang di peroleh maka diajukan beberapa saran yang harus di tingkatkan dari keandalan, jaminan, kepedulian, daya tanggap dan bukti fisik menjadi pernyataan terendah. Untuk Petugas di Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin supaya meningkatkan lagi Pelayanan yang ada di Kantor Desa sehingga Masyarakat puas dengan Pelayanan yang tersedia.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prakte*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arsjad, Fachri. 2018. "Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo". Volume 1. Nomor 1. diakses pada 07 Maret 2022 pukul 20.03 WIB dari <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/gj pads/article/viewFile/176/171>  
<http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/KualitasPelayananPublik.pdf> diakses pada 15 maret 2022 pukul 21.04  
<http://www.ejournals.umma.ac.id/index.php/brand/article/view/220/151> diakses pada 28 maret 2022, 13.25  
[https://repository.unair.ac.id/97697/7/23A\\_Riset%20dan%20Pengukuran\\_OK.pdf](https://repository.unair.ac.id/97697/7/23A_Riset%20dan%20Pengukuran_OK.pdf) diakses pada 16 maret 2022 pukul 21.38 WIB
- Har Suharsaputra, Administrasi Pendidikan, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 226-227. 25 Tjiptono, F, dan Gregorius Chandra, Service Quality & Satisfaction, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 110. 26 Yamit, Zulian, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017), hlm 7. 27 Yamit, Zulian, Manajemen Kualitas. ..., hlm. 7.
- Ismail Nurdin ( 2019 ), Kualitas Pelayanan Publik, Media Sahabat Cendekia,
- Juita, Sirni. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Sarolangun". Skripsi. Jambi: Universitas Jambi.
- Labolo, Muhadam. 2014. "Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian. Teori. Konsep, dan Pengembangannya". Jakarta: Rajawali Pers.
- Lupiyoadi Dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: UNIT PENERBIT DAN PERCETAKAN.
- Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi) (Cet. VII; Jakarta: PTBumi Aksara, 2005), h. 1.
- Mas, A. (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kepala Desa Keramas, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar" - *Digital Repository Ngurah Rai University. Unr.ac.id*. <https://repo.unr.ac.id/185/1/I%20GUSTI%20AGUNG%20MAS%20CITRAWATLp> df diakses pada tanggal 05 Februari 2022, pukul 19.50 WIB.
- Maschab, Mashuri. 2013. *Politik Pemerintahan Desa Di Indonesia*. Yogyakarta: PolGov.
- Nurjanah, I. (2017). "Analisis Pelayanan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Kepuasan Pada Masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun. *Jurnal Analisis Pelayanan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Kepuasan Pada Masyarakat Desa Payolebar Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun*". Retrieved from <https://repository.unja.ac.id/2396/> diakses pada tanggal 05 Februari 2022, pukul 20.30 WIB.
- Saputra, Trio. 2016. Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). Vol. 4 No. 2. Diakses dari <https://online-journal.unja.ac.id/JES/article/view/3584/6303> tanggal tanggal 05 April 2022 pukul 11:20
- Soemantri, Bambang T. (2011). *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Bandung: Fokus media.

- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Diakses dari <http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8/9> tanggal 05 April 2022 pukul 12:55 WIB.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suharsimi Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Bina Aksara. Jakarta..
- Suwarno, J. (2012). *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)*. *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal*, 1(2). Retrieved from <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JIPPL/article/view/810> diakses pada tanggal 13 Februari 2022 pukul 15.05 WIB.
- Syafrizal, dkk. 2014. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Dapat diakses pada [https://www.researchgate.net/profile/Syafrizal-Helmi/publication/ANALISIS\\_DATA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Syafrizal-Helmi/publication/ANALISIS_DATA.pdf) Diakses pada tanggal 21 Februari 2022 pukul 20.48 WIB.
- Tjiptono, Fandy 2001. Strategi Pemasaran, edisi pertama Andi Offset, Yogyakarta
- Wrdiyanto, dkk. 2016. *Percikan pemikiran tata kelola dan pembangunan desa*. Google Books. <https://books.google.co.id/books?> PERAN DAN FUNGSI DESA diakses pada tanggal 24 Februari 2022 pukul 15.57 WIB
- Yuliani, Deka T. 2018. “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kabupaten Sarolangun Menurut Peraturan Menteri Ri Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan*”. Skripsi. Jambi: Universitas Jambi.
- Yanmar 2012. Analisis Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Tegarejo Kota Salatiga Tahun 2012.
- Zulfiah Ahaditya Arif Nugraeni (2015), Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat