

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Desa Selacau

Nuzula Nur Azizah¹⁾, Abdul Rojak²⁾

¹⁾Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Digital

Email : abdulrojak@digitechuniversity.ac.id

Abstract

In this study, the aim is to find out the extent to which the people in Selacau village feel satisfaction with the services that have been provided by the village office to the community. The type of research used in this study is quantitative. The population in this study is local residents of Selacau village, with a sample of 100 respondents. The test in this study uses the Linear Regression Test. Hypothesis testing used partial test (t) and simultaneous test (F), using SPSS 30.0.0.0 (20). The results of the partial test (t) show that the variable Quality of Service (X) has a significant effect on Community Satisfaction (Y). The results of the simultaneous test (F) showed that there was a positive relationship between Service Quality and Community Satisfaction with a Fcount value of $42.175 > f$ table 3.94 with a significance obtained of $0.001 < 0.05$, This indicates that the Service Quality variable has an effect on the Community Satisfaction variable.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Village Office.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah (Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa). Seperti halnya dengan pelayanan desa terhadap melayani masyarakat, sebab pelayanan desa masih saja menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, terutama di Indonesia. Akan tetapi desa-desa di Indonesia masih menghadapi permasalahan seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya infrastruktur dan rendahnya kualitas pelayanan terutama di bidang kesehatan, pendidikan dan infrastruktur (Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014). Hal ini berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh desa. Sama halnya dengan Desa Selacau yang memiliki jumlah penduduk sekitar 6.258 jiwa dan luas wilayah 1.047 hektar serta dengan rata-rata mata pencaharian mereka adalah sebagai petani dan karyawan swasta, sehingga penilaian masyarakat menjadi sangat

penting untuk mendorong desa agar dapat terus berkembang, karena berdasarkan data Dinas Pelayanan Publik Kabupaten Bandung Barat (2022) pada Dokumen RPJMD Kabupaten Bandung Barat Tahun 2023-2028, Desa Selacau, Kecamatan Batujajar, Kabupaten Bandung Barat, memiliki kualitas pelayanan yang rendah, dengan hanya 60% masyarakat yang puas. Dan berdasarkan survei awal pada masyarakat Desa Selacau sebanyak 25 orang mengatakan bahwasanya mengalami keterlambatan pelayanan dan kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan.

Sehingga hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan kualitas pelayanan pada pelayanan kantor Desa Selacau, yang mempengaruhi kepercayaan serta kepuasan pada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukannya evaluasi terhadap pelayanan dari desa kepada masyarakatnya agar dapat mengetahui sejauh mana masyarakat merasakan kepuasan pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa. Dan tujuan dari kajian ini untuk mengetahui penilaian kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di kantor Desa Selacau.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Menurut Handoko (2001), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Pelayanan (*customer service*) dapat di artikan sebagai kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, melalui pelayanan ini diharapkan dapat melebihi harapan para pelanggan. Menurut Tjiptono (2014) pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemenuhannya untuk memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menekankan bahwa pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil akhir, akan tetapi pada bagaimana pelayanan tersebut dapat tersampaikan dan dirasakan oleh pelanggan.

Dalam konteks pelayanan kantor desa, penelitian oleh Rahman Nur (2023) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik dapat dilihat dari daya tanggap dan empati petugas dalam menyelesaikan permasalahan di Desa yang di alami oleh masyarakat akan selalu ditanggapi. Maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono (2014) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, di mana dimensi layanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan aspek penting yang menentukan persepsi pelanggan terhadap pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menjelaskan pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor Desa Selacau dengan pendekatan yang diterapkan adalah menggunakan survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden untuk pengumpulan data dan analisis statistik. Maka populasi pada penelitian ini adalah pada masyarakat Desa Selacau Kecamatan Batujajat Kabupaten Bandung Barat dengan jumlah masyarakat sekitar 6.258 jiwa. Serta memilih jumlah 100 responden dengan menggunakan sampel acak stratifikasi (*stratified random sampling*), yang di mana metode ini membagi populasi menjadi kelompok berdasarkan berdasarkan karakteristik tertentu, seperti usia, jenis kelamin, dan pendidikan. Yang di mana akhirnya diambil sampel acak.

Sehingga dalam pengambilan 100 responden ini dengan menggunakan rumus slovin yang di mana dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang dibutuhkan

N = Ukuran populasi total

e² = Tingkat kesalahan yang dapat diterima (dalam bentuk desimal, misalnya 0,1 untuk 10%)

Maka jumlah sampel yang diambil sebesar

$$n = \frac{6.258}{1 + 6.258(0.1)^2} \quad n = 98,43$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus di atas, memperoleh sampel sebanyak 98,43 responden sehingga dibulatkan menjadi 100 responden untuk memudahkan perhitungan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang saling berkaitan yaitu variabel yang bergantung pada variabel lain di sebut dengan variabel terikat (*dependen*) dan variabel bebas (*independen*) dari variabel lain. Variabel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

- Variable terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat Desa Selacau.
- Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada Kantor Desa Selacau.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan kantor desa memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas dengan kualitas layanan cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah.

Tabel 1: Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	4,65137749	
Most Extreme Differences	Absolute	,082	
	Positive	,044	
	Negative	-,082	
Test Statistic			,082
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,096
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,099	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,091
		Upper Bound	,107

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi adalah $0,107 > 0,05$. maka dapat disimpulkan bahwa nilai residul berdistribusi normal.

Tabel 2: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,867	,738		5,243	<,001
	jumlah hasil	-,070	,025	-,276	-2,838	,060

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan data hasil uji glejser di atas dapat diartikan bahwa di dalam analisis regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, menunjukkan nilai signifikansi (p-value) Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,60 . Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independent yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai ABS_RES, hal tersebut dikarenakan nilai probabilitas signifikansinya yang diatas 0,05.

Tabel 3: Hasil Auikorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,549 ^a	,301	,294		4,716	1,643

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data di atas, hasil dari uji autokorelasi dengan menggunakan metode Durbin Waston memperoleh nilai 1,643. Menandakan bahwa model regresi yang telah digunakan tidak terdapat autokorelasi. Maka 4-DW (1,643) = 2,357. dengan demikian hasil dari uji autokorelasi ini tidak terdapat autokorelasi negatif.

Tabel 4: Hsil Uji Koefiien Korelasi

Correlations

		Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Pelayanan	Pearson Correlation	1	,549**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	,549**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan nilai korelasi pada tabel di atas menandakan bahwa nilai korelasi kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan konsumen (Y) adalah positif 0,549, yang berarti bahwa koefisien korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) berada dalam kategori k “Korelasi Sedang”. dengan nilai hitung $p=0,001 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terjadinya hubungan korelasi yang signifikan.

Tabel 5; Hasil Uji Determinasi (R)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,549 ^a	,301	,294		4,716

a. Predictors: (Constant), kualitas Pelayanan

Berdasarkan output SPSS Model Summary di atas dapat diketahui bahwa nilai determinasi yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh rendah terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan nilai R Square (R²) sebesar 0,301 atau sebesar 30,1 %.

Tabel 6: Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,263	2,360		6,044	<,001
	Pelayanan	,847	,130	,549	6,494	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari hasil uji t di atas menunjukkan bahwa antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel indenpenden yaitu kepuasan konsumen masyarakat. Dengan nilai t yang dihasilkan oleh variabel indenpenden kualitas pelayanan adalah 6,494 dengan tingkat signifikansi sebesar < 001 . Jadi, nilai t hitung $>$ sebesar 1,984 dengan signifikansi yang diperoleh $< 0,05$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) dan bernilai positif.

Gambaran Variabel X

Variabel X merupakan variabel independen atau variabel bebas. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini yaitu menguji, kualitas pelayanan pada

kantor Desa Selacau. Ada 5 indikator dalam kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (1985) yaitu tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy.

Pengukuran variabel (X) :

1. Variabel x dapat diukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-5, dalam penentuan skor ideal berdasarkan pernyataan Sugiyono (2021) jumlah dari skor atau kriteria yang ideal setiap orang dapat dinyatakan dengan $5 \times 100 = 500$, yang dapat dituliskan dengan sangat Setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
2. Setiap indikator dapat diukur dengan beberapa pertanyaan yang relevan. Berikut adalah pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner:
 - a. Tangibles: Pegawai Kantor Desa Selacau berpenampilan rapi menghasilkan skor sebesar 63%.
 - b. Reliabilitas: petugas pelayanan kantor Desa Selacau membantu masyarakat jika membutuhkan pelayanan menghasilkan skor 45,4%.
 - c. Responsiveness: keamanan masyarakat pada saat melakukan layanan di kantor Desa Selacau baik menghasilkan skor 62,2%,
 - d. Assurance: anda merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh kantor Desa Selacau menghasilkan skor 57,8%.
 - e. Empathy: kantor Desa Selacau memahami kebutuhan masyarakat menghasilkan skor 57%.
3. Untuk menguji pengaruh variabel independen dilakukan dengan menggunakan Teknik uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis menggunakan SPSS Statistik.

Hasil uji t pada pengujian variabel independen (kualitas pelayanan) dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Dengan nilai t yang dihasilkan oleh variabel indenpenden kualitas pelayanan adalah 6,044 dengan tingkat signifikansi sebesar < 001 . Jadi, nilai t hitung $>$ sebesar 1,984 dengan signifikansi yang diperoleh $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) dan bernilai positif.

Gambaran Variabel Y

Variabel Y merupakan variabel dependen atau variabel terikat. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Masyarakat, variabel ini mencakup beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ada 9 indikator kepuasan masyarakat berdasarkan menurut (Permenpan no 14 tahun 2017) yaitu: Kesesuaian prosedur pelayanan, Ketersediaan sarana dan prasarana, Ketersediaan petugas pelayanan yang kompeten dan berintegritas, Kualitas pelayanan yang memuaskan, Waktu pelayanan yang efektif dan efisien, Biaya pelayanan yang terjangkau,

Ketersediaan informasi pelayanan yang akurat dan mudah diakses, Kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat, dan Pengaduan dan penanganan keluhan yang efektif dan efisien.

Pengukuran variabel (Y) :

1. Variabel Y dapat diukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-5, dalam penentuan skor ideal berdasarkan pernyataan Sugiyono (2021) jumlah dari skor atau kriteria yang ideal setiap

orang dapat dinyatakan dengan $5 \times 100 = 500$, yang dapat dituliskan dengan sangat Setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2. Setiap indikator dapat diukur dengan beberapa pertanyaan yang relevan. Berikut adalah pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner:

- a. Kesesuaian prosedur pelayanan: apakah prosedur di Desa mudah di pahami, menghasilkan skor 42%.
- b. Ketersediaan petugas pelayanan yang kompeten dan berintegritas: apakah anda pernah mengalami kesulitan dalam mengakses fasilitas pelayanan di desa, menghasilkan 38,6%.
- c. Ketersediaan petugas pelayanan yang kompeten dan berintegritas: apakah para petugas kantor Desa Selacau ramah dan sopan, menghasilkan skor 45,5%.
- d. Kualitas pelayanan yang memuaskan: apakah pelayanan kantor di Desa Selacau memuaskan, menghasilkan skor 43,6%.
- e. Waktu pelayanan yang efektif dan efisien: apakah waktu pelayanan di Desa Selacau sesuai dengan jadwal yang di tentukan, menghasilkan skor 31,7%.
- f. Biaya pelayanan yang terjangkau: apakah biaya pelayanan di Desa Selacau terjangkau, menghasilkan skor 45,5%.
- g. Ketersediaan informasi pelayanan yang akurat dan mudah diakses: apakah informasi trntang kantor Dsa Selacau dapat diakses melalui berbagai saluran (website dan media sosail), menghasilkan skor 32,2%.
- h. Kemudahan akses pelayanan bagi masyaraka: apakah anda merasa mudah untuk mengakses pelayanan di Desa Selacau, menghasilkan skor 32,7%
- i. Pengaduan dan penanganan keluhan yang efektif dan efisien: apakah pengaduan atau keluhan tentang pelayanan di kanyor Desa Selacau ditangani dengan cepat dan efektif, menghasilkan skor 26,7%.

Pengaruh Variabel X terhadap Y

Pengaruh variabel X terhadap Y dapat diketahui dengan hasil dari Uji koefisien korelasi, uji t (parsial) dan uji f (simultan) dan yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Nilai korelasi kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan konsumen (Y) adalah positif 0,549, yang berarti bahwa koefisien korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y)

berada dalam kategori k “Korelasi Sedang”. dengan nilai hitung $p=0,001 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terjadinya hubungan korelasi yang signifikan.

- b. Dengan nilai t yang dihasilkan oleh variabel indenpenden kualitas pelayanan adalah 6,044 dengan tingkat signifikansi sebesar < 001 . Jadi, nilai t hitung $>$ sebesar 1,984 dengan signifikansi yang diperoleh $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) dan bernilai positif.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Desa Selacau, serta faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil dari pengujian dengan nilai t b.yang dihasilkan oleh variabel indenpenden kualitas pelayanan adalah 6,044 dengan tingkat signifikansi sebesar < 001 . Jadi, nilai t hitung $>$ sebesar 1,984 dengan signifikansi yang diperoleh $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) dan bernilai positif.
2. Berdasarkan nilai determinasi yang dihasilkan nilai kepuasan masyarakat dengan nilai R Square (R^2) sebesar 0,301 atau sebesar 30,1 %. yang di mana menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat rendah terhadap kualitas pelayanan kantor Desa Selacau.
3. Faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan kantor Desa Selacau yaitu:
 - a. Kualitas pelayanan: seperti kecepatan, ketepatan, dan kesopanan.
 - b. Kompetensi Aparatur: Kompetensi dan kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan.
 - c. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan desa.
 - d. Kebijakan Desa: Kebijakan desa yang jelas, transparan, dan partisipatif.
 - e. Pengaruh Teknologi: Pengaruh teknologi yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa.
 - f. Kepuasan Emosional: Kepuasan emosional masyarakat terhadap pelayanan desa yang dapat memengaruhi kepuasan mereka.

REFERENSI

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Handoko. T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi II. BPFE Yogyakarta.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Universitas Indonesia Library
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing Management* (edisi terbaru). Publisher.
- Nur, Rahman. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompu. Diss. Universitas_Muhammadiyah_Mataram, 2023.
- Parsons, J. A. (2017). Stratified Sampling. Dalam *The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Pemerintah Kabupaten Bandung Barat. (2022). *Dokumen RPJMD Kabupaten Bandung Barat Tahun 2023-2028*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan. (2017).
- Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang dan Pembangunan Desa. (2014)
- Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Pasal 7 dan UU Nomor 3 Tahun 2024
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. (2014).
- Tjiptono, Fandy., & Chandra, G. (2018). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung (Sering dirujuk dalam berbagai studi di Indonesia untuk penentuan ukuran sampel, seperti dalam Repository STEI 2017:91).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta