



Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar

Ramayanti Sitanggang, A.A. Gede Raka dan I Made Mardika

Magister Administrasi Publik, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

Correspondence E-mail: ramayantisitanggang@ymail.com

Abstract

Excellent service is a demand of the community in assessing the quality of Government services including at the village level. Services are very important so that the community is satisfied with the performance of the Village Government. This study seeks to examine the effect of five dimensions of service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles partially and simultaneously on community satisfaction at the Pemecutan Village Office in south, Denpasar. The number of samples used was 100 people, using the Isaac and Michael models. Data were collected using a questionnaire, measuring variables using a Likert scale, scale 5. Test the validity of using the SPSS 24.0 program package for windows and reliability testing using Alpha Cronbach's. Classical Assumption Test consists of normality test, variance homogeneity test, linearity test, multicollinearity. Test the influence of the independent variable of service quality on the dependent variable of community satisfaction, used the feasibility test of the model with a significance value of the F test results smaller than the level of significance set ($\alpha = 0.05$). Anova test results, the value of $F = 12270$ with a probability of $\text{sig} = 0,000$. The results showed that: (1) There was a positive and significant effect of the responsiveness dimension on community satisfaction with a value of 0.466. Sig value. (1-tailed) of 0.005, the probability value of Sig. (1-tailed) or $[0.05 > 0.005]$. (2) There is a positive and significant influence on the reliability dimension to public satisfaction with a value of 0.552, Sig. (1-tailed) of 0,000, the probability value of Sig. (1-tailed) or $[0.05 > 0,000]$. (3) There is a positive and significant effect of the guarantee dimension on community satisfaction with a value of 0.469, Sig. (1-tailed) of 0.005, the probability value of Sig. (1-tailed) or $[0.05 > 0.005]$. (4) There is a positive and significant effect of the assurance dimension on community satisfaction with a value of 0.361, Sig. (1-tailed) of 0,000, the probability value of Sig. (1-tailed) or $[0.05 > 0,000]$. (5) There is a positive and significant effect of the assurance dimension on community satisfaction with a value of 0.385, Sig. (1-tailed) of 0.005, the probability value of Sig. (1-tailed) or $[0.05 > 0.005]$. (6) there are positive and significant influences in the five dimensions of responsiveness, reliability, guarantee, attention and physical ability to Community Satisfaction. The results of the Model Summary table $R = 0.628$, and the coefficient of Determination (Rsquare) of 0.395, shows that Community Satisfaction (Y) is influenced by 62.8% by the variable Responsiveness (X1), Reliability variable (X2), Guarantee variable (X3), Attention variable (X4) and Physical Ability variable (X5), while the rest (37.2%) are influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

Abstrak

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan Pemerintah termasuk di tingkat desa. Pelayanan menjadi sangat penting agar masyarakat puas terhadap kinerja Pemerintah Desa. Penelitian ini berupaya mengkaji pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Pemecutan Kelod Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang, dengan menggunakan model Isaac dan Michael. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, pengukuran variabel memakai skala Likert, skala 5. Uji validitas menggunakan paket program SPSS 24.0 for windows dan uji reabilitas menggunakan Alpha Cronbach's. Uji Asumsi

Klasik terdiri dari uji normalitas, uji homogenitas varians, uji linieritas, multikolonieritas. Uji pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat, digunakan uji kelayakan model dengan nilai signifikansi hasil uji F lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha=0,05$). Hasil uji Anova, nilai F = 12270 dengan probabilitas sig = 0.000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dimensi daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,466, nilai Sig. (1-tailed) sebesar 0.005, nilai probabilitas Sig. (1-tailed) atau [0,05 > 0,005]. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi keandalan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,552, nilai Sig. (1-tailed) sebesar 0.000, nilai probabilitas Sig. (1-tailed) atau [0,05 > 0,000]. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi jaminan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,469, nilai Sig. (1-tailed) sebesar 0.005, nilai probabilitas Sig. (1-tailed) atau [0,05 > 0,005]. (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi jaminan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,361, nilai Sig. (1-tailed) sebesar 0.000, nilai probabilitas Sig. (1-tailed) atau [0,05 > 0,000]. (5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi jaminan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,385, nilai Sig. (1-tailed) sebesar 0.005, nilai probabilitas Sig. (1-tailed) atau [0,05 > 0,005]. (6) terdapat pengaruh positif dan signifikan lima dimensi daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan kemampuan fisik terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil tabel Model Summary R = 0.628, dan koefisien Determinasi (Rsquare) sebesar 0,395, menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi sebesar 62,8 % oleh variabel Daya Tanggap (X1), variabel Keandalan (X2), variabel Jaminan (X3), variabel Perhatian (X4) dan variabel Kemampuan Fisik (X5), sedangkan sisanya (37,2 %) dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

How to Cite: Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1): 72-82.

1. PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia membagi daerah Indonesia atas daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan. Dalam konteks ini, pemerintahan desa adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten.

Keberhasilan suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya itu sendiri. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan pengakuan atas otonomi asli daerah termasuk di dalamnya yang ada di tingkat Desa. Ketentuan ini dipertegas dalam undang-undang mengenai pemerintahan desa, terutama Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa bukanlah bawahan Kecamatan, karena Kecamatan merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota, dan desa bukan merupakan bagian dari perangkat daerah. Berbeda dengan kelurahan, desa memiliki hak untuk mengatur wilayahnya lebih luas. Namun dalam perkembangannya, sebuah desa dapat ditingkatkan statusnya menjadi kelurahan. Desa memiliki pemerintahan sendiri, terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan Pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa adalah lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintah desa. Bada Permusyawaratan Desa (BPD) berfungsi menetapkan Peraturan Desa bersama Kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat (Utami, 2007).

Terkait dengan kewenangan yang dimiliki desa dalam Undang-undang yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa. Tugas pembantuan dari Pemerintahan lainnya yang oleh

peraturan perundang-perundangan diserahkan kepada desa. Berdasarkan empat kewenangan yang dimiliki desa sesungguhnya tersirat bahwa desa merupakan institusi pemerintah yang merupakan perpanjangan tangan dari organ pemerintah di atasnya.

Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintah desa Pemecutan Kelod yang berada di Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar bertindak sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa public (*public service*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Salah satu diantaranya adalah pelayanan tentang administrasi kependudukan, seperti: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanah, dan Surat Kematian.

Saat ini masih ditemui masyarakat yang mengeluh terkait kecepatan operasi pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Pemecutan Kelod di Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar. Padahal pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak dasar seorang warga Negara yang bermukim di dalam suatu desa. Wilayah desa atau kelurahan juga merupakan arus aktivitas manusia sesungguhnya. Kekurangakuratan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa boleh jadi disebabkan oleh jarak wilayah yang jauh antara lokasi kantor desa dengan tempat permukiman warga. Kondisi ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan belum mampu mencapai target sesuai rencana. Hasil peninjauan lapangan tentang kinerja pelayanan publik di desa Pemecutan Kelod adalah seperti tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM Desa) Tahun 2014-2019

Jenis Kegiatan	Jumlah Target Kegiatan	Hasil Target Kegiatan & Waktu Pelaksanaan					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pembangunan Desa	264	6	22	34	29	91	88
Pembinaan Kemasyarakatan	185	9	24	34	168	165	166
Bidang Pemberdayaan Masyarakat	42	8	7	20	30	29	40
Total	491	23	53	88	227	285	294

Sumber: Kantor Desa Pemecutan Kelod

Memperhatikan perbandingan antara target kegiatan dan capaiannya sesuai tabel 1 dapat dikatakan bahwa banyak kegiatan pembangunan desa yang tidak mencapai target. Hal ini sekaligus dapat dijadikan indikasi bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan Pemecutan Kelod Kecamatan Denpasar Barat belum efektif.

Guna memahami tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah desa kaitannya dengan kepuasan masyarakat, kajian ini memfokuskan kepada “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Pemecutan Kelod Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar”. Masalah yang dibahas mencakup pengaruh secara parsial maupun simultan unsur keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kecamatan Denpasar Kota Denpasar.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan menurut Kotler *et al* dalam (Tjiptono, 2008) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang mereka persepsikan dengan harapan yang didapatkannya. Menurut Park dalam (Hasan, 2009) kepuasan merupakan suatu perasaan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima dengan harapan masyarakat, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan masyarakat, atau bahkan melebihinya.

Pengukuran kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas (Dutka, 1994):

- a. *Value to price relationship* adalah hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/ manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *Range of product and services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian attribute related to service meliputi:

- a. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- b. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.
- c. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
- d. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.
- e. Selanjutnya attributes related to the purchase meliputi:
- f. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian, dan keramahan pegawai.
- g. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang ditawarkan.
- h. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
- i. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan public oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan public yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain itu, ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan public, yaitu sebagai berikut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990):

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan public itu sendiri
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Kualitas Pelayanan Publik

Walaupun berasal dari bisnis tetapi dapat dipakai untuk pelayanan sector public. Saat ini Sercqual tersebut banyak dipakai dan menjadi inspirasi baik untuk kajiann maupun kegiatan praktis. Walaupun demikian konsep tersebut tidak sepenuhnya dapat diterapkan untuk pelayanan sector publik. Kalau servqual berasal dari dunia usaha dan para pelanggannya, maka pelayanan public instansi pemerintah tentu saja adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau instansi atau unit pelayanan dari birokrasi pemerintah sesuai tata aturan dalam instansi atau unit pelayanan publik agar dapat dilaksanakan sesuai harapan, pemerintah lazimnya, mengeuarkan kebijakan atau peraturan tentang pelayanan publik. Peneliti memilih untuk menggunakan teori Zeithami dalam penelitian ini.

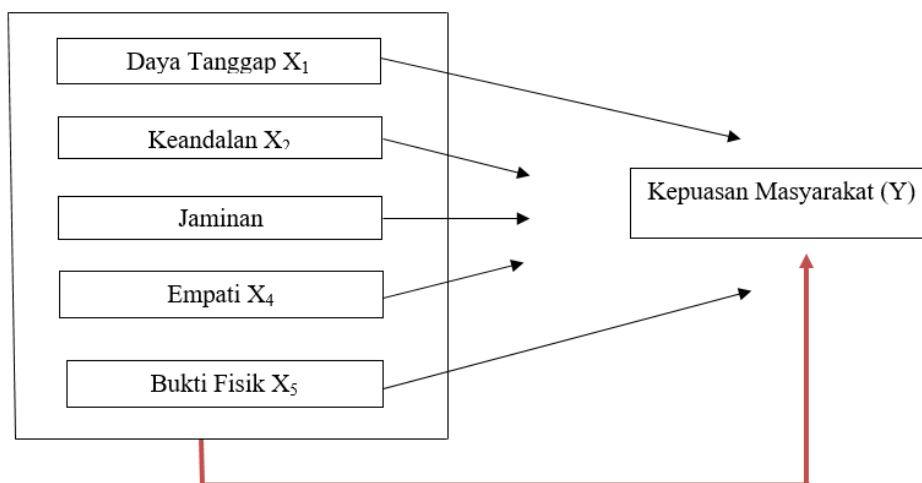
Pendapat (Zeithaml, 2000) mengemukakan cara untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan yaitu SERVQUAL (Service Quality). Istilah SERVQUAL disebut sebagai skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur presepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan ekurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan) adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki bebrapa komponen antara lain:
 - *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti, di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
 - *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atau suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
 - *Competence* (kompetensi) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam meberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

- *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kerangka Berpikir

Sebagaimana teori yang dikemukakan memunculkan hipotesis selanjutnya dilakukan pembuktian hipotesis untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Keterangan:

- | | |
|---|-----------|
| X ₁ :Keandalan (<i>reability</i>) | :Parsial |
| X ₂ : Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) | :Simultan |
| X ₃ :Jaminan (<i>Assurance</i>) | |
| X ₄ :Empati (<i>Empathy</i>) | |
| X ₅ :Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | |
| Y :Kepuasan Masyarakat | |

Hipotesis

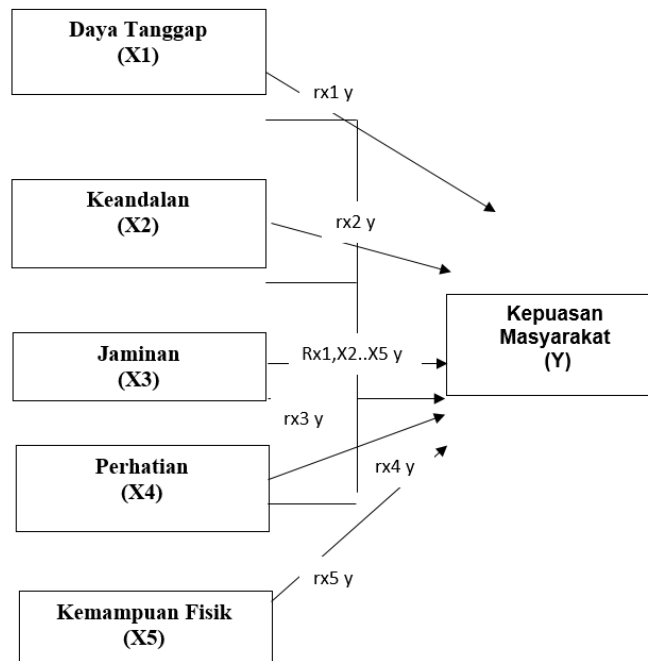
Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang akan diuji kebenarannya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- Dimensi keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan kelod Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar
- Dimensi daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan kelod Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar
- Dimensi Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan kelod Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar

- d. Dimensi Empati berengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecuta kelod Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar
- e. Dimensi bukti fisik berengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecuta kelod Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar
- f. Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan buki fisik secara simultan berengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecuta kelod Kecamatan Denpasar Barat Kota Denpasar.

3. METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Pemecutan Kelod Denpasar Barat Bali tepatnya di Jl. Imam Bonjol No. 115. Objek penelitian adalah masyarakat desa yang ada di Desa Pemecutan Kelod Denpasar Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Desa Pemecutan Kelod yaitu 9.573 orang. Sampel penelitian menggunakan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael*, untuk tingkat kesalahan 1 %, 5%, dan 10% ([Sugiyono, 2009](#)). Jumlah sampel berdasarkan hasil perhitungan adalah 99. Untuk mempermudah dalam analisis jumlah sampel ditambahkan 1 sampel, sehingga jumlah sampelnya menjadi 100 KK yang tersebar secara proporsional. Pengumpulan data menggunakan metode triangulasi, yang memadukan antara teknik observasi lapangan, penyebaran angket/kuisioner, dan dokumentasi ([Sugiyono, 2000](#)). Uji kelayakan model penelitian untuk pembuktian hipotesis dilakukan dengan Anova.



Gambar 2

Uji Kelayakan ANOVA

Teknik analisis data digunakan analisis korelasi jenzang nihil (*zero order*) *Product moment* korelasi parsial dan analisis regresi ganda. Korelasi product moment digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antar ubahan, korelasi parsial dipergunakan untuk mengetahui hubungan murni antara ubahan bebas dan terikat dengan melakukan kontrol terhadap variabel babas lainnya, sedangkan analisis regresi ganda digunakan untuk mengetahui sumbangan antara variabel bebas baik secara sendiri-sendiri maupun bersama.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan analisis data yang diperoleh dengan bantuan *software* SPSS 24.0 for Windows pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan Kelod dapat ditunjukkan pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Ganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	6,766	6,670		1,014	,313
1	X1	,371	,272	,148	1,363	,176
	X2	,680	,305	,263	2,231	,028
	X3	,278	,225	,129	1,236	,219
	X4	,215	,114	,163	1,892	,062
	X5	,262	,150	,159	1,749	,084

a. Dependent Variable: Y (kepuasan masyarakat)

Persamaan regresi pada koefisien regresi berganda untuk semua variabel independen bertanda positif, yang berarti variabel-variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang searah dengan variabel Kepuasan Masyarakat. Interpretasi yang dapat diberikan terhadap persamaan regresi tersebut adalah: jika variabel tingkat Daya Tanggap meningkat, dengan asumsi variabel keandalan tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan meningkat, jika variabel keandalan meningkat, dengan asumsi variabel daya tanggap tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan meningkat, jika variabel tingkat Jaminan meningkat, dengan asumsi variabel perhatian tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan meningkat, jika variabel perhatian meningkat, dengan asumsi variabel kemampuan fisik tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan meningkat, jika variabel tingkat kemampuan fisik meningkat, dengan asumsi variabel perhatian tetap, maka Kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Selanjutnya hasil uji simultan terhadap pengaruh dimensi variabel mendapatkan nilai seperti pada tabel 3 di bawah.

Tabel 3
Hasil Uji Simultan

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,628 ^a	,395	,363	6,47281	,395	12,270	5	94	,000

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

Nilai koefisien determinasi R sebesar 0,628 menunjukkan bahwa 62,28 % variasi Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan kemampuan fisik. Sisanya 37,72% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Untuk membuktikan kesaihan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan pengujian dengan Uji Regresi Ganda. Uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dipaparkan sebagai berikut :

Pengaruh tingkat Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan hasil *Correaltions* variabel Daya Tanggap (X₁) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai yang diperoleh sebesar 0,466. Terdapat tingkat pengaruh sedang antara variabel Daya Tanggap dengan kepuasan

masyarakat. Tabel *Correlations* diperoleh variabel Daya Tanggap dan Kepuasan Masyarakat dengan nilai *Sig. (1-tailed)* sebesar 0.005. Kemudian, jika dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas *Sig. (1-tailed)* atau [0,05 > 0,005]. Dengan demikian dapat diartikan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. H_a ini bermakna, bahwa Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh tingkat Keandalan terhadap Kepuasan Masyarakat menggambarkan hasil *Correlations* variabel Keandalan (X_2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai yang diperoleh sebesar 0,552 berada pada tingkat pengaruh sedang antara variabel Keandalan dan Kepuasan Masyarakat. Tabel *Correlations* diperoleh variabel Keandalan dan Kepuasan Masyarakat dengan nilai *Sig. (1-tailed)* sebesar 0.000. Apabila hasil ini dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas *Sig. (1-tailed)* atau [0,05 > 0,000]. Nilai ini mengindikasikan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Dengan kata lain Keandalan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh tingkat Jaminan terhadap Kepuasan Masyarakat ditentukan berdasarkan hasil *Correlations* variabel Jaminan (X_3) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai yang diperoleh sebesar 0,469. Terdapat tingkat pengaruh sedang antara variabel Jaminan dan kepuasan masyarakat. Tabel *Correlations* diperoleh variabel Jaminan dan Kepuasan Masyarakat nilai *Sig. (1-tailed)* sebesar 0.005. Apabila dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas *Sig. (1-tailed)* atau [0,05 > 0,005]. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Hal ini berarti bahwa Jaminan berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh tingkat Perhatian terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh dari hasil *Correlations* variabel Perhatian (X_4) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai yang diperoleh adalah sebesar 0,361 berada pada tingkat pengaruh sedang antara variabel Perhatian dan Kepuasan Masyarakat. Tabel *Correlations* diperoleh variabel Perhatian dan Kepuasan Masyarakat nilai *Sig. (1-tailed)* sebesar 0.000, dan bila dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas *Sig. (1-tailed)* atau [0,05 > 0,000]. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Kenyataan ini berarti bahwa Perhatian berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh tingkat Kemampuan Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat didapatkan dari hasil *Correlations* variabel Kemampuan Fisik (X_5) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai yang diperoleh sebesar 0,385. Dimensi ini menunjukkan terdapat tingkat pengaruh sedang antara variabel Kemampuan Fisik dan kepuasan masyarakat. Dengan tabel *Correlations* diperoleh variabel Kemampuan Fisik dan Kepuasan Masyarakat nilai *Sig. (1-tailed)* sebesar 0.005. Jika dibandingkan dengan probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas *Sig. (1-tailed)* atau [0,05 > 0,005]. Dapat ditarik simpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Artinya, bahwa Kemampuan Fisik berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh tingkat secara simultan (Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Perhatian dan Kemampuan Fisik) terhadap Kepuasan Masyarakat setelah dilakukan uji data menghasilkan nilai seperti tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4
Uji data secara Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,628 ^a	,395	,363	6,47281	,395	12,270	5	94	,000

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

Pengaruh tingkat secara simultan (Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Perhatian dan Kemampuan Fisik) terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh sesuai dengan hasil dari tabel Model Summary didapat nilai $R = 0.628$, dan koefisien Determinasi (R_{square}) sebesar 0,395. Hal ini memberikan gambaran bahwa Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi sebesar 62,8 % oleh variabel Daya Tanggap (X1), variabel Keandalan (X2), variabel Jaminan (X3), variabel Perhatian (X4) dan variabel Kemampuan Fisik (X5). Sedangkan sisanya yakni sebesar 37,2 % dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

5. SIMPULAN

Adapun simpulan yang dapat diambil dari hasil deskripsi dan hasil analisis inferensial tentang hubungan antara faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Desa Pemecutan kelod adalah sebagai berikut ini:

- Secara parsial dimensi daya tanggap pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,466 atau berada pada tingkat pengaruh sedang
- Demensi keandalan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,552 atau berada pada tingkat pengaruh sedang,
- Demensi jaminan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,469 atau berada pada tingkat pengaruh sedang;
- Demensi perhatian pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,361 atau berada pada tingkat pengaruh sedang;
- Demensi kemampuan fisik pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,385 atau berada pada tingkat pengaruh sedang;
- Secara simultan status lima dimensi daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan kemampuan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 62,8%, dan terdapat pula pengaruh faktor-faktor lain sebesar 37,2 %.

Daftar Pustaka

- Dutka, A. (1994). *AMA handbook for customer satisfaction*. Lincolnwood: Illinois.
- Hasan, A. (2009). *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sugiyono. (2000). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan. dalam Managing Quality Customer Service. Pelayanan yang Berkualitas*. Penerbit Universitas Sanata Dharma.
- Utami, E. T. (2007). *Peranan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Perencanaan Pembangunan Desa (Suatu Studi Deskriptif Tentang Proyek Desa Melalui APBD Di Desa Sampali Kecamatan Percut Sei Tuan)*.

Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan. Retrieved from <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/14890/09E00971.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67–85. Retrieved from <https://link.springer.com/article/10.1177/0092070300281007>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. London: Collier Macmillan. Retrieved from <https://www.worldcat.org/title/delivering-quality-service-balancing-customer-perceptions-and-expectations/oclc/20357056>