

Pengaruh Pelayanan Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

Muhammad Adrian Agusta, Syahril Syah

*Afiliasi Penulis Pertama, *adrianagusta00@gmail.com*

Afiliasi Penulis Kedua

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat. Analisis dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat dan variabel independen yaitu pelayanan perangkat desa. Sampel penelitian adalah masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar yang melakukan pelayanan. Teknik pengambilan sampel yaitu random sampling. Jumlah sampel 100 orang. Hasil penelitian variabel pelayanan perangkat desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Diketahui nilai $t(\text{hitung}) (9,475) > t(\text{tabel}) (1,984)$ dan $\text{Sig. } (0,00) < 0,05$, artinya variabel pelayanan perangkat desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

Nilai R Square pada penelitian ini adalah 0,706. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel pelayanan perangkat desa secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 70,6% terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya sebesar 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam

ARTICLE HISTORY

Diterima 15 Maret 2024

Direvisi 04 April 2024

Diterima 20 Mei 2024

KATA KUNCI

Pelayanan Perangkat Desa, Kepuasan Masyarakat

Pendahuluan

Pada era globalisasi sebuah instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan derajat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah desa yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan dilakukan oleh kepala desa yang didukung oleh perangkat desa sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan desa. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah diperlukan untuk mengatur rakyat, melindungi rakyat dan memenuhi kebutuhan rakyat, karena sifat negara adalah koersif, monopolistik dan inklusif. Dengan bantuan pemerintah, semua wilayah dan batas-batasnya dapat dengan mudah dikelola dan dipantau serta diatur. Setiap daerah memiliki aparatur pemerintah yang dimulai dari desa, kecamatan, kabupaten, provinsi dan pemerintah pusat.

Pelayanan publik diartikan sebagai melayani kebutuhan masyarakat atau orang-orang yang berkepentingan dengan organisasi menurut prinsip atau prosedur yang telah ditetapkan. Dilihat dari

CORRESPONDING AUTHOR. Email: adrianagusta00@gmail.com

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxx (online ISSN)

© 2024

pengertian di atas, jelaslah bahwa keberhasilan suatu pemerintahan desa tercermin dari pelayanannya. Pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa kepada masyarakat sebagai pelayan publik. Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak dengan cepat dan akurat. Pelayanan yang baik tercermin dari setiap aktivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan, maka akan semakin baik. Salah satu tugas aparat Pemerintahan Desa adalah memahami aspirasi kebutuhan masyarakat dan juga dapat menetapkan kebijakan penanganannya dengan baik sehingga segala urusan kegiatan baik yang berasal dari jalur pemerintahan maupun yang berasal dari aspirasi masyarakat dapat dijalankan dengan baik. Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan memenuhi standar pelayanan atau lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Pasolong (2010), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan atas pelayanan yang diberikan. Aparat pemerintah desa sebagai abdi masyarakat akhir-akhir ini memiliki pandangan buruk di mata masyarakat. Karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum maksimal sehingga pelayanan yang diberikan termasuk kategori pelayanan yang buruk seperti ketepatan waktu. Kasus tersebut menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan antara masyarakat kepada pemerintah. Hal-hal yang menjadi faktor penghambat terciptanya pelayanan publik yang baik adalah faktor utamanya birokrasi terlalu panjang dinilai terlalu rumit. Padahal masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, menyenangkan dan responsif yang mengedepankan nilai-nilai akuntabilitas, keadilan, transparansi dan memberikan kepastian hukum atas barang dan jasa yang dihasilkan oleh setiap pemberi dan penyedia pelayanan.

Kantor Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar yang beralamat di Jalan Garuda Sakti Km. 6 merupakan kantor pemerintahan yang terletak sangat strategis diruas jalan yang mobilitasnya sangat padat dan memiliki jumlah penduduk yang padat, sehingga setiap hari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat banyak. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pembuatan surat domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan penghasilan, surat keterangan tidak mampu, surat pindah wilayah, surat pengantar nikah, surat keterangan kematian, surat pengantar KTP, surat pengantar KK. Selain itu juga Kantor Desa Karya Indah juga melayani pembuatan surat tanah, surat rekomendasi usaha yang selanjutnya diteruskan ke Kantor Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Pemerintah Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten

Kampar, yang bekerja dalam pelayanan masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik, pemerintah Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar harus efektif dan responsif terhadap masyarakat dalam menjalankan pekerjaannya. Namun pada prakteknya, masyarakat masih sering mengeluhkan pelayanan di Kantor Desa Karya Indah. Hal ini ditandai dengan adanya keluhan masyarakat karena dipersulit dalam pengurusan surat domisili, surat keterangan tidak mampu dan dokumen lainnya serta ketidakpastian waktu penyelesaian surat-surat tersebut. Banyak ditemukannya pegawai yang kurang bekerja secara efektif sebagaimana mestinya seperti tidak berada di dalam ruangan pada saat jam kerja sehingga penyelesaian pekerjaan menjadi tertunda. Hal ini menjadi keluhan masyarakat dalam hal pelayanan pada pemerintahan desa. Masyarakat tentu sangat menginginkan pemerintahan yang responsif dan cepat tanggap dalam pelayanan. Disinilah tuntutan kepemimpinan seorang kepala desa dalam mengelola para perangkatnya agar lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya demi menciptakan aparatur pemerintah yang baik dan sehat demi kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Berikut data jumlah perangkat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung.

Tabel Jumlah Perangkat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung

Jabatan	Jumlah	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja
Kepala Desa	1	SMA	2 Tahun
Sekretaris Desa	1	SI	6 Tahun
Kasi Pemerintahan	1	SMA	18 Tahun
Kasi Pelayanan	1	SMA	6 Tahun
Kasi Kesejahteraan	1	SMA	15 Tahun
Kaur Keuangan	1	D3	13 Tahun
Kaur Perencanaan	1	S1	15 Tahun
Kaur Umum dan Tata Usaha	1	SMA	6 Tahun
Kepala Dusun 1	1	SMA	3 Tahun
Kepala Dusun II	1	SMA	10 Tahun
Kepala Dusun III	1	SMA	3 Tahun
Kepala Dusun IV	1	SMA	2 Tahun
Total	12		

Sumber : Kantor Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Tahun 2023

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah perangkat desa yang ada di Kantor Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar berjumlah 12 orang. Sedangkan jumlah penduduk di Desa Karya Indah menurut data Tahun 2023 berjumlah 21.886 jiwa. Pelayanan yang baik kepada masyarakat

harus didukung oleh petugas-petugas yang handal, berkompeten dan dapat menjalankan tugas pokok dan tanggung jawab yang diberikan. Selain itu juga faktor fisik seperti kelengkapan atau peralatan pendukung pelayanan harus ada. Adapun kelengkapan atau peralatan yang ada dikantor Desa Karya Indah berdasarkan data inventaris tahun 2023 sebagai berikut :

Tabel Data Inventaris Desa Karya Indah Kecamatan Tapung

No	Peralatan	Jumlah	Kondisi
1	Kursi Tunggu	2 Set	Berfungsi dengan baik, tetapi kurang memadai
2	Komputer	2 Unit	Berfungsi dengan baik
3	Laptop	4 Unit	Berfungsi dengan baik
4	AC	5 Unit	Berfungsi dengan baik
5	Meja Kerja	12 Unit	Berfungsi dengan baik
6	Kursi Kerja	12 Unit	Berfungsi dengan baik
7	Printer	3 Unit	Berfungsi dengan baik
8	Lemari	6 Unit	Berfungsi dengan baik, tetapi kurang memadai

Sumber : Data Inventaris Kantor Desa Karya Indah Kecamatan Tapung 2023

Dukungan teoritis

Dalam suatu pemerintahan, pelayanan merupakan salah satu yang terpenting. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, dan kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Menurut Hardiyansyah (2011) pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayanik keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Pemberian pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Hardiyansyah (2011) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh

lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Desa.

Menurut Brata dalam Atmadjati (2018) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Lijan Poltak Sinambela (2017) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir dalam Rangkuti (2017) mengatakan bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Adanya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan

administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis pelayanan tersebut di Kantor Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten termasuk kedalam kategori pelayanan administrasi dan pelayanan jasa.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Menurut Atep Adya Bharata dalam Priansa (2017) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Kasmir (2017) memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2017), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya

peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Atep Adya Barata (2018), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011) menyatakan pelayanan perangkat desa dapat diukur dalam lima indikator sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (Tangibles), keberadaan fasilitas fisik, peralatan pegawai, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung.
2. Keandalan (Reliability), kemampuan dan keandalan dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan memuaskan kepada penerima layanan.
3. Ketanggapan (Responsiveness), kesanggupan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan penerima layanan.
4. Jaminan (Assurance), pengetahuan yang luas, keramahan dan sopan santun yang harus dimiliki perangkat desa dalam memberikan rasa percaya kepada penerima layanan.
5. Empati (Emphaty), berupa kemampuan pihak perangkat desa untuk memberikan perhatian secara individu kepada penerima layanan.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Kothler (2012) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berawal dari perbandingan antara kesan dengan kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Tingkat kepuasan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya memang cenderung berbeda. Hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diberikan setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan masyarakat akan terlihat seberapa baik kualitas pelayanan yang didapatkan. Semakin baik kualitas yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik.

Menurut Fandy Tjiptono (2015) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Bila kepuasan masyarakat terhadap barang\jasa jauh dibawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/ penyedia jasa dalam hal ini adalah rumah sakit. Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014, survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai pelayanan penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat

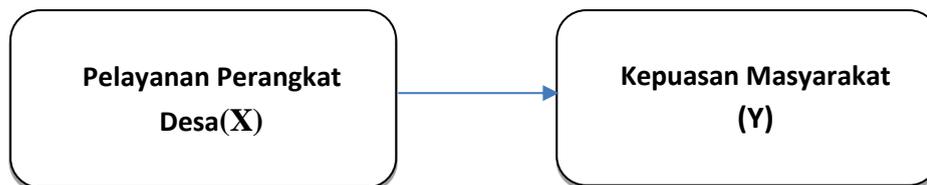
Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur layanan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diberlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang diberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Hubungan Pelayanan Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pelayanan kepada publik adalah salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Hal paling mendasar dari sebuah pelayanan adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan yang terbaik untuk masyarakatnya. Dengan memberikan pelayanan yang baik serta adanya perencanaan yang baik dan ditetapkannya standar pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan yang diberikan oleh aparat desa telah sesuai dengan harapan mereka. Oleh sebab itu, pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2012) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat, memberi kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada masyarakat, memberi perhatian penuh kepada keluhan masyarakat serta memahami kebutuhan masyarakat akan membuat kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian.

Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar yang beralamat di Jl. Garuda Sakti KM 6 Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat Desa Karya Indah yang melakukan pengurusan Surat dan dokumen di Kantor Desa Karya Indah. Penulis melakukan penelitian dari Bulan Januari sampai Bulan Maret 2024.

Populasi menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk Desa Karya Indah yang jumlah penduduknya 21.886 jiwa terdiri dari 11.045 laki-laki dan 10.841 Perempuan. Sampel Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat

menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Non Probability Sampling dengan teknik Random Sampling dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin. Metode analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam penelitian ini menggunakan data deskriptif dimana data yang ditampilkan adalah data dalam bentuk tabel.

Hasil

Uji Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan perhitungan analisis regresi dari responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Nilai Koefisien Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.821	3.521		3.357	.001		
PELAYANAN	.736	.078	.691	9.475	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan Tabel 5.9 diatas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = \alpha + bx + e$$

$$Y = 11,821 + 0,736X + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) sebesar 11,821 Artinya, jika variabel independen (kepuasan masyarakat) diasumsikan 0 (nol) maka variable pelayanan perangkat desa adalah sebesar 11,821 satuan.
2. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan perangkat desa (X) sebesar 0,736. Dapat diartikan bahwa setiap peningkatan pelayanan perangkat desa (X) sebesar 1 satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,736 satuan dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.
3. Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas. Standar error (e) mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

Uji t

Menurut Sugiyono (2013) mengatakan bahwa nilai t hitung pada dasarnya menunjukkan apakah ada pengaruh secara parsial tiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

1. Apabila $t(\text{hitung}) > t(\text{tabel})$ sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima. Artinya secara parsial variabel independen (pelayanan perangkat desa) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel

dependen (kepuasan masyarakat).

2. Apabila $t(\text{hitung}) < t(\text{tabel sig} < (0,05))$ maka H_0 diterima, H_a ditolak. Artinya secara parsial variabel (pelayanan perangkat desa) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat).

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan, maka diperoleh hasil yang tersaji pada tabel 5.11 dibawah ini :

Tabel Hasil Uji Hipotesis Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.821	3.521		3.357	.001		
PELAYANAN	.736	.078	.691	9.475	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari tabel 5.10 diatas, dapat dilihat bahwa masing-masing nilai thitung dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai ttabel pada taraf signifikan 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut :

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= \alpha/2 ; n - k - 1 \\
 &= 0,05/2 ; 100 - 1 - 1 \\
 &= 0,025 ; 100 - 1 - 1 \\
 &= 0,025 ; 98 \\
 &= 1,984
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

1 : Konstan

k : Jumlah Variabel Bebas

Dengan demikian diperoleh hasil yaitu variabel pelayanan perangkat desa diketahui $t(\text{hitung}) (9,475) > t(\text{tabel}) (1,984)$ dan $\text{Sig.} (0,00) < 0,05$. Artinya variabel pelayanan perangkat desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung. Yang berarti H_1 diterima, yaitu Pelayanan Perangkat Desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung dan H_0 ditolak.

Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel pelayanan perangkat desa (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) digunakan uji koefisien determinasi berganda (R²). Semakin besar nilai R² (mendekati 1) maka semakin baik hasil regresi tersebut, namun jika semakin mendekati 0 maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.

Tabel Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.840 ^a	.706	.703	.83956	.706	235.627	1	98	.000	1.395

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,706. Variabel independen mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel dependen. Variabel pelayanan perangkat desa secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 70,6% terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya sebesar 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Diskusi

Pengaruh Pelayanan Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut dijabarkan pengaruh pelayanan perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat. Menurut H.N Casson dalam Rangkuti (2017) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi. Perangkat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar merupakan ujung tombak dan pihak terdepan untuk memberikan pelayanan yang mendasar kepada masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan administrasi. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur pertama. Kepuasan yang dimaksud adalah adanya kesesuaian harapan dan kinerja yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Dalam mewujudkan hal ini, perangkat desa sangat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat seperti pelayanan yang tepat waktu, kedisiplinan pegawai, dan sikap penanganan pengaduan. Hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan sebagian responden berpendapat bahwa Petugas Kantor Desa Karya Indah Kecamatan Tapung memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu dilihat dari jumlah responden terbanyak dengan jawaban “sangat setuju” yaitu berjumlah 90 tanggapan (90%). Perangkat Desa Karya Indah Kecamatan Tapung sudah berusaha memenuhi kepuasan masyarakat dengan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu tanpa membuat masyarakat lama menunggu. Karena waktu sangat berharga sehingga sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, perangkat desa sebagai penyelenggara layanan telah sesuai dengan harapan dan keinginan mereka Oleh karena itu, pemerintahan desa yang pasti

menyelenggarakan pelayanan terhadap publik harus benar-benar memperhatikan aspek-aspek pelayanan berkualitas. Peningkatan pelayanan oleh perangkat desa dapat meningkatkan pula kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Pemerintah sebagai pelayan kebutuhan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan kebutuhan mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat Desa Karya Indah.

Hasil analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini menunjukkan nilai koefisien positif 0,736 menyatakan bahwa setiap peningkatan pelayanan perangkat desa (X) sebesar 1 satuan, maka akan terjadi peningkatan variabel kepuasan masyarakat sebesar 73,6%. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan thitung (9,475) > ttabel (1,984) dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar (0,00) yang artinya kecil dari 0,05. Artinya secara parsial variabel pelayanan perangkat desa (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nanna Sari (2019) dengan judul Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone membuktikan bahwa Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh nilai t hitung 4,064 > t tabel 1,984 dan signifikansi (0,00) < 0,05.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan Perangkat Desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Karya Indah Kecamatan Tapung. Hal tersebut diketahui dengan nilai t(hitung) (9,475) > t(tabel) (1,984) dan nilai signifikansi (0,00) < 0,05. Maka hipotesis H1 dalam penelitian ini diterima.
2. Pengaruh secara keseluruhan ditunjukkan dengan nilai R Square sebesar 0,706. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Perangkat Desa memberi pengaruh sebesar 70,6% terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Ucapan

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-hak yang sudah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini.

Pernyataan pengungkapan

Penulis mengharapkan agar jurnal ini dapat dijadikan dasar untuk penulis selanjutnya dalam mengembangkan penelitian/

Referensi

CORRESPONDING AUTHOR. Email: adrianagusta00@gmail.com

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxxx (online ISSN)

© 2024

- A. Muri, Yusuf. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta. Kencana
- Amazihono, Memorianus. 2015. Pengaruh Etika Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Padamulya Kecamatan Cipunagara Kabupaten Subang. Jawa Barat. Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Abdi Negara.
- Ana, Ahry. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. Makassar. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
- Anisa, Siti. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia. Medan. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sumatera Utara
- Atmadjati, Arista. 2018. Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta: Deepublish
- Augusty, Ferdinand. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta. Yudistira.
- Priansa, Donni. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung. Alfabeta
- Hamka. 2016. Pengaruh Pelayanan Aparat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Baruga Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros. Sulawesi Selatan. Skripsi Universitas Muslim Maros
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gava Media Organisasi
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. Depok. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kothler, Philip. 2012. Prinsip Pemasaran Manajemen. Jakarta. Prenhalindo.
- Moenir, A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.
- Priyatno, Dwi. 2014. Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS. Yogyakarta. Mediakom
- Priyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Sidoarjo. Zifatama Publishing.
- Rangkuti, Freddy. 2011. SWOT Balanced Scorecard. Jakarta. Penerbit Gramedia Pustaka Utama
- Sahri, Novira. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Pekanbaru. Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Susqa Riau.
- Sari, Nanna. 2019. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Makassar. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Bumi Aksra
- Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung. CV. Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta. Andi Offset
- Syahrum dan Salim. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung. Citapustaka Media.
- Tjiptono, F. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Edisi Kedua Penerbit Andi.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar