

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA KUANTAN BABU

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION IN KUANTAN BABU VILLAGE

Khaidir¹, Machdaliza², Supardi³, Heri Hermanto⁴, Sri Widia Ningsih⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Riau Indonesia, Rengat, Indonesia

E-mail: Khaidir@unrida.ac.id, Machdaliza@unrida.ac.id, Supardi@unrida.ac.id, herihermanto128@gmail.com, sriwidianingsih@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kuantan Babu, Kecamatan Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh data primer dan sekunder. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental random sampling berdasarkan rumus Slovin. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linear sederhana menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 19,796 + 0,332X$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 63,7% menunjukkan bahwa 63,7% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat desa.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract: This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction in Kuantan Babu Village, Rengat Subdistrict, Indragiri Hulu District. This study uses a quantitative approach with an associative research type. Data collection techniques were carried out through questionnaires, observations, and documentation to obtain primary and secondary data. The sample in this study consisted of 92 respondents selected using accidental random sampling based on the Slovin formula. Data analysis was conducted using simple linear regression with the assistance of SPSS version 24. The results of the analysis indicate a positive and significant relationship between service quality and community satisfaction. The regression equation obtained is $Y = 19.796 + 0.332X$, indicating that an increase in service quality will be followed by an increase in community satisfaction. The coefficient of determination (R^2) value of 63.7% indicates that 63.7% of the variation in community satisfaction can be explained by the service quality variable, while the remainder is influenced by other factors. Thus, improving public service quality has a significant impact on increasing community satisfaction in the village.

Keywords: Quality, Service, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya, serta bagaimana cara mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tidak dapat dilepaskan dari faktor pegawai yang diharapkan mampu berprestasi semaksimal mungkin demi tercapainya suatu tujuan organisasi pemerintah.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawainya. Kinerja pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung penyelenggaraan dan kualitas pelayanan publik. Sehingga diharapkan kinerja menjadi gambaran sebuah organisasi mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi pada organisasi.

Kemudian menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017) optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat tentunya harus didukung oleh kinerja pegawai yang kompetitif. Oleh sebab itu puasny masyarakat salah satu yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi. Kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintah dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan perwujudan dari efektifnya pelayanan publik. Penilaian pelayanan dari pelanggan sangatlah penting bagi lembaga tersebut. Penilaian dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada suatu lembaga. Karena dengan kepercayaan tersebut, mendapat menjamin baiknya

pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga (Harinda Yunia Hayuningtyas, dkk 2023).

Menurut Martin dalam Sardi et al (2022) memberikan definisi kualitas layanan sebagai bentuk pemenuhan ekspektasi secara eksternal maupun internal kepada konsumen sesuai prosedur dan konsisten. Sedangkan Kottler dalam Salim Al Idrus (2021) memberikan arti kualitas layanan sebagai keseluruhan ciri atau sifat dari pelayanan atau barang dengan memberikan dampak pada pemenuhan kebutuhan konsumen dengan pemberian layanan yang mumpuni, efektif, dan efisien.

Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Harbani Pasolong (2018 : 135) yakni:

1) Tangibles (bukti fisik): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2) Reliability (keandalan): untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dibutuhkan kemampuan dan keandalan.

3) Responsivess (daya tanggap): tanggap terhadap keinginan konsumen, dan kesanggupan untuk membantu.

4) Assurance (jaminan): dalam meyakinkan kepercayaan konsumen sangatlah diperlukan sopan santun serta kemampuan dan keramahan pegawai.

Emphaty (empati): tindakan berupa kepedulian kepada masyarakat tetapi tetaplah harus tegas.

Kepuasan Masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan (Syaiful Aswad, Realize, & Ronald Wangdra, 2018). Kepuasan masyarakat tercapai apabila jasa pelayanan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Tujuan utama pelayanan ialah memenuhi rasa puas masyarakat, sehingga menghasilkan anggapan yang baik dari masyarakat terhadap instansi pemerintah tersebut.

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2018) Kepuasan publik atau disebut juga dengan kepuasan masyarakat merupakan adanya perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik/masyarakat berdasarkan atas perbandingan antara bukti yang didapat atas cita-cita yang diharapkan oleh publik/masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik sesuai dengan harapan yang diinginkan publik maka publik akan cenderung merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan tidak seimbang pada harapan yang dimiliki publik menyebabkan publik tidak akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat/publik atas layanan yang diterima oleh masyarakat/publik tersebut menurut Priansa (2018) faktor tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Komponen Kepribadian Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan logika berpikir dan kehormatan pribadi masyarakat itu sendiri dalam memanfaatkan pelayanan organisasi tersebut.
2. Komponen Demografis Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan usia, pendapatan, pendidikan, dan faktor demografis lainnya.
3. Komponen Psikografis Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan (life style). Acuan orang untuk menghabiskan waktu dan untuk hidup serta biaya yang berkenaan dengan pelayanan masyarakat. Misalnya untuk membuat SIM C seseorang menggunakan jasa calo supaya cepat selesai.

Menurut peraturan menteri PAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 indikator yang harus dinilai

dalam pelayanan SKM dimana indikator ini yang dijadikan acuan untuk penelitian, yaitu :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan lagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan yaitu Kantor Desa Kuantan Babu, Memberikan berbagai pelayanan yang diinginkan masyarakat,

baik pengurusan surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), surat kematian, akte kelahiran dan administrasi surat-surat dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan tentunya.

Adapun permasalahan pada Desa Kuantan Babu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yaitu Masih kurangnya kualitas pelayanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan pelayanan yang di inginkan masyarakat. Masih kurangnya kualitas pelayanan pegawai dalam menyelesaikan laporan, surat menyurat dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Serta masih dapat keterlambatan pegawai/ perangkat desa dalam melayani masyarakat.

METODE

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Variabel dependent yaitu kualitas pelayanan dan variabel independent yaitu kepuasan masyarakat.

Menurut Sugiyono (2019) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.

Dilihat pada landasan teori dan kerangka pemikiran diatas, hipotesis ditetapkan pada penelitian ini ialah:

H₀: Diduga tidak ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

H₁: Diduga ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dalam

penelitian ini penulis menggunakan data yang dapat digolongkan kedalam :

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan pengurus kantor desa dan masyarakat Desa Kuantan Babu serta data yang secara langsung didapatkan oleh pengumpul data.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh melalui arsip tahunan buku tamu yang menerima layanan di Kantor Desa Kuantan Babu

Pada penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Desa Kuantan Babu dan diambil Sampel sebanyak 92 KK dari total 1230 KK, dengan kriteria responden berdasarkan usia dari 25->50 tahun. Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari Karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel penelitian dengan menggunakan Rumus Slovin dengan teknik *accidental random sampling*. Adapun penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan:

- nnn = jumlah sampel
- NNN = jumlah populasi
- eee = margin of error (tingkat kesalahan yang diinginkan, misalnya 0,10 untuk 10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{1}{1 + 1230 \cdot (0,10)^2} \cdot 1230 \\ &= \frac{1}{1 + 1230 \cdot 0,01} \cdot 1230 \\ &= \frac{1}{1 + 12,3} \cdot 1230 \\ &= \frac{1}{13,3} \cdot 1230 \\ &= 92,48 \text{ jadi, terdapat 92 orang responden.} \end{aligned}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif Data Reponden

Sesuai dengan sampel, maka penulis menyebarkan Kuesioner kepada 92 responden, yaitu masyarakat

Desa Kuantan Babu. Dari 92 kuisisioner tersebut semuanya dapat dikumpulkan dan terisi dengan baik serta dapat di olah.

Tabel 1. Distribusi kusisioner dan Pengumpulan Data

No	Uraian	Jumlah
1	Jumlah responden terpilih	92
2	Jumlah koesisioner yang disebar	92
3	Jumlah koesisioner yang dikembalikan/terkumpul	92
4	Jumlah koesisioner yang dapat diolah	92
	Persentase	100%

Sumber: Data diolah. (2023)

Karena sampel di ambil per KK maka jumlah seluruh reponden berjenis kelamin Laki-laki. umur responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah 36-49 tahun yakni sebanyak 43 orang atau 47% kemudian disusul responden yang berumur kurang dari <36 tahun yakni sebanyak 29 orang atau 32% dan responden yang berumur lebih dari >50 tahun yakni sebanyak 20 orang atau 20%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata umur masyarakat yang melakukan kepengurusan pada kantor Desa Kuantan Babu adalah beusia antara 36-49 tahun.

Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuisisioner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak dapat dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki (Duwi Priyatno 2016).

Pengujian validitas dalam penelitian dengan metode korelasi Pearson yaitu mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total item. Hasil validasi

variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validasi Item –Total Statistics

ITEM	VARIABEL	R TABEL	CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION	KET
X1	KUALITAS PELAYANAN	>0,2028	0,49342	VALID
X2		>0,2028	0,47487	VALID
X3		>0,2028	0,35744	VALID
X4		>0,2028	0,60184	VALID
X5		>0,2028	0,12577	TIDAK VALID
Y1	KEPUASAN MASYARAKAT	>0,2028	0,38668	VALID
Y2		>0,2028	0,21867	VALID
Y3		>0,2028	0,56365	VALID
Y4		>0,2028	0,16124	TIDAK VALID
Y5		>0,2028	0,29014	VALID
Y6		>0,2028	0,25266	VALID
Y7		>0,2028	0,09491	TIDAK VALID
Y8		>0,2028	0,16217	TIDAK VALID
Y9		>0,2028	0,28082	VALID

Sumber: SPSS 24. Data diolah. (2023)

Berdasarkan data pada tabel di atas menggambarkan bahwa tidak semua item pernyataan atas pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian memiliki (r) hitung lebih besar dari 0,1966 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak semua item pernyataan dinyatakan valid. Yang ditunjukkan dengan nilai masing-masing item pernyataan berdasarkan kolom *corrected item total correlation*.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019:179) menyatakan bahwa uji reliabilitas merupakan instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan dalam koesisioner yang telah dinyatakan valid. Untuk mengetahui reliabel atau tidak tidaknya suatu pertanyaan dalam koesisioner penelitian ini, maka nilai reliabilitas dinyatakan atau dianalisis dengan menggunakan *Cronbach*

Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > r_{tabel} .

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Reliability Statistics

No	Variabel	Cronbachs Alpha	Nilai r	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X2)	.283	0,05	Reliable
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	.285	0,05	Reliable

Sumber : SPSS 24. Data diolah. (2023)

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa angka-angka dari nilai *cronbach's alpha* pada seluruh variabel dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan besaran di atas nilai 0'05. Hal ini berarti bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel independen dan dependen adalah reliable dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mennukur variabel-variabel dalam model penelitian.

Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah data dari tiap-tiap variabel penelitian distribusi normal atau tidak. Untuk mengidentifikasikan data berdistribusi normal adalah dengan melihat nilai *2-tailed significance* yaitu jika masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parametersa,b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.41471411
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.065
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.141c

Sumber : SPSS 24. Data diolah. (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikasi $0,141 > 0,05$ maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Kuantan Babu. Analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil analisis dengan bantuan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kuantan Babu

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	19.796	1.632	12.128	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.332	.114	.283	.784

Sumber : SPSS 24. Data diolah. (2023)

- a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil olahan regresi linear sederhana di atas dengan menggunakan program SPSS, maka dapat disajikan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

X= Kualiatas Pegawai

Y = kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

- b =angka arah atau koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen.

Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = 19.796 + 0,332X$$

Dari persamaan tersebut, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut:

- a = 19.796 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kualitas pelayanan sebesar 19.796. hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

- b = 0,332 yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,332 dengan variabel tetap.

Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 19.796 menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien X=0,332 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif . dimana semakin baik kualitas

pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Analisis R^2 (*R Square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk melihat persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

Nilai Koefisien Determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 6. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Mo del	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	,405	,393	9,833

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber : SPSS 24. Data diolah. (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) atau *R Square* sebesar 0,637 atau 63,7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) pada Kantor Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu sebesar 63,7%. Sedangkan sisanya sebesar 36,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti sarana dan prasarana, kedisiplinan, kemampuan dan keterampilan pegawai dan sebagainya. Sedangkan nilai *standard Error of The Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai Y. Hasil regresi didapat nilai 9,833, hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi kepuasan masyarakat sebesar 9,833.

PEMBAHASAN

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Priansa, 2017) bahwa Kualias Pelayanan ditentukan oleh lima indikator, yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Pada penelitian ini aspek *tangible* mencakup atribut atau penampilan fisik, fasilitas, peralatan dan sarana yang tersedia di Kantor Desa Kuantan Babu. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kedisiplinan pegawai untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dalam pembuatan KK dan KTP.

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Desa Kuantan Babu. Dimensi *realibility* ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu. Dalam dimensi ini memiliki dua hal penting yakni kemampuan pegawai kantor desa kuantan babu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan. Hal tersebut tak akan ada gunanya tanpa di dukung oleh sarana dan prasaran yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten.

Responsivines merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan di Kantor Desa Kuantan Babu. Dimensi *responsivines* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator indikator merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan masyarakat.

Assurance merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan. Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastia biaya dalam pelayanan.

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan serta kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan di kantor desa kuantan babu. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Variabel kepuasan masyarakat terdiri dari beberapa indikator meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Pada aspek persyaratan pelayanan di Kantor Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu sudah dilaksanakan cukup baik pada proses pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat sudah mengetahui persyaratan pelayanan yang ada.

Pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur sudah cukup baik, namun masih ada beberapa masyarakat yang belum mengerti dan paham terhadap proses pelayanan yang ada.

Jika dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan masih kurang baik dikarenakan masih ada beberapa pelayanan yang terselesaikan tepat waktu baik disebabkan oleh faktor pegawai maupun teknis lain seperti peralatan yang kurang memadai atau rusak.

Pada aspek biaya atau tarif pelayanan di Kantor Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri

Hulu sudah gratis semua dan tidak dipungut biaya apapun dikarenakan sudah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Produk spesifikasi jenis pelayanan cukup baik, karena ruang lingkup wilayah perdesaan maka spesifikasi jenis pelayanan tidak begitu kompleks dan rumit hanya sebatas pelayanan wilayah administratif desa.

Kompetensi pelaksana dalam hal ini masih cukup baik, namun tanpa dipungkiri bahwa kekurangan sumber daya manusia selalu ada seperti secara kualitas maupun kuantitas. Kemudian untuk perilaku pelaksana sudah cukup baik, dikarenakan pegawai selalu memberikan pelayanan secara ramah, sopan, cepat dan akurat.

Kemudian untuk penanganan pengaduan cukup baik dikarenakan sudah ada loket atau tempat untuk memberikan pengaduan secara tertulis, selain secara tertulis juga bisa dilakukan secara langsung keketika masyarakat memberikan pengaduan atau keluhan pelayanan kepada pegawai.

Aspek sarana dan prasarana kurang baik dikarenakan masih ada beberapa fasilitas belum memadai seperti meja, kursi ruang tunggu yang kurang atau peralatan dan perlengkapan teknologi yang belum memadai.

Secara terori kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat dalam Hayat (2017), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesional pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Sejalan menurut Kasmar dalam Harbani Pasolong (2015) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan

pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Serta Pelayanan yang berkualitas atau prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman (2006), menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyediakan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Kemudian secara empiris menyatakan bahwa menurut Siti Husna Hotima (2013), menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Menurut penelitian Yusrizal, Meyzi Heriyanto dan Harapan Tua (2018) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung (5,720) > t tabel (2,011). Besar persentase sumbangan koefisien determinasi sebesar 40,5%. Sedangkan sisanya sebesar 59,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti sarana dan prasarana, kedisiplinan, kemampuan dan keterampilan pegawai.

Sejalan dengan hasil penelitian menurut Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat.

Selanjutnya juga menurut penelitian Elis Reynata Sulaeman (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi kualitas pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphthy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 77% sedangkan 23% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

Dengan demikian dapat disimpulkan baik bahwa secara teoritis dan empiris menyatakan kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap

kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan implikasi dari pemberian pelayanan yang baik. Pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas menindikasikan dan dasar bahwa pelaksanaan pemerintahan yang baik.

Sejalan dengan hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 19.796 menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai koefisien $X=0,332$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Hasil analisis regresi linear sederhana (uji t) berdasarkan dari indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menunjukan bahwa Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Desa Kuantan Babu. Hal ini berarti bahwa, semakin baik Pelayanan Pegawai yang diterapkan Kantor Desa Kuantan Babu maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat secara signifikan. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini diterima.

Kemudian hasil koefisien determinan sebesar 63,7% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 63,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti sarana dan prasarana, kedisiplinan, kemampuan dan keterampilan pegawai dan sebagainya.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linear sederhana (uji t) Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar

19.796 menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat. Jadi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Besaran koefisien determinan sebesar 63,7% yang artinya sebesar 63,7% variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada segenap pihak yang telah memberikan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini. Tanpa dukungan, kerja sama, serta inspirasi dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih secara khusus ditujukan kepada Pemerintah Desa Kuantan Babu, Kecamatan Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, atas izin penelitian, data administrasi, serta fasilitasi sampel responden dalam proses pengumpulan data lapangan. Partisipasi aktif masyarakat sebagai responden sangat memperkaya kualitas dan validitas data penelitian ini.

Penulis juga menyampaikan apresiasi yang tulus kepada Universitas Riau Indonesia, terutama kepada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah menyediakan fasilitas akademik serta infrastruktur penelitian. Penghargaan terbesar ditujukan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan kritis, dan evaluasi ilmiah yang konstruktif sepanjang proses penulisan artikel ini.

No less penting, penghargaan disampaikan kepada rekan-rekan sejawat dan teman peneliti yang telah memfasilitasi diskusi, berbagi ide penelitian, dan

memberikan motivasi. Kolaborasi dan pertukaran gagasan ilmiah yang terjadi sangat membantu penulis dalam memperkuat landasan konseptual dan metodologis penelitian.

Penulis juga menghargai dukungan moral dan administratif dari keluarga serta lingkungan terdekat yang telah menjaga semangat dan ketenangan penulis selama proses penelitian yang penuh tantangan. Dukungan emosional tersebut menjadi penopang penting dalam menjaga fokus dan dedikasi hingga artikel ini terselesaikan.

Akhir kata, penulis berharap artikel ini dapat memberikan kontribusi bermakna bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar karya ilmiah ini dapat terus diperbaiki dan dikembangkan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat Kampung Air Batam Center. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 77–85.
- Al Idrus, Salim. 2021. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian (Konsep dan Teori)*. Media Nusa Creative.
- Fahmi, R., Rochmah, S., & Siswodiyanoto. (2012). Publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (AP)*, 1(5), 961–990.
- Hayuningtyas, H. Y., Marsofiyati, & Monoarfa, T. A. (2023). Analisis pelaksanaan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(1), 31–39.
- Hotima, S. H. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pemerintahan desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 12(2), 52–63.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Rajawali Pers.
- Kotler, Philip., 2017, *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II*, PT. Prenhalindo. Jakarta.
- Lukman, S. (2006). *Manajemen kualitas pelayanan*. STIA-LAN Press.
- Pasolong, H. (2015). *Teori administrasi publik*. Alfabeta. Bandung.
- Priansa, D. J. (2018). *Manajemen pelayanan prima: Fokus pada organisasi publik dan peningkatan kualitas aparatur*. Alfabeta.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan SPSS*. Gaya Media.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanoto. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
- Sardi, S., Badaruddin, B., & Fitriany, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare. *Nobel Management Review*, 3(4), 687–701.
<https://doi.org/10.37476/Nmar.V3i4.3458>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus pada

- Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen*, 14(2), 175-196
- Yusrizal, Heriyanto, M., & Tua, H. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 96–103.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan menteri PAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.