



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba

The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Padang Loang Village Office in Bulukumba Regency

Jannatul Ma'wa*, Muh. Ichwan Musa, Muh. Ilham Wardhana
Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia
*Penulis Koresponden: jannatulmawa3101@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan merupakan aktifitas yang dilakukan beberapa orang untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat salah satunya melalui pelayanan yang baik merupakan tugas dan fungsi pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2753 orang dan sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan alat bantu SPSS versi 25 (Statistical Product and Service Solutions). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung 3,256 lebih besar dari t tabel 1,660 atau ($3,256 > 1,660$) dengan signifikansi lebih kecil dari α ($0,002 < 0,05$) pada kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Service is an activity carried out by several people to meet their needs and interests. Realizing the welfare of the community, one of which is through good service, is the duty and function of the government. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Padang Loang Village office, Bulukumba regency. The population in study were 2753 people and a sample of 100 people using Slovin's formula. Data collection techniques used are questionnaires and documentation. Sources of data used are primary data and secondary data. The analytical method used is simple regression analysis with SPSS (Statistical Product and Service Solutions) tools. The result showed that service quality had a positive and significant effect on community satisfaction with a t-value of 3.256 which was greater than t-table of 1.660 or ($3.256 > 1.660$) with a significance less than ($0.002 < 0.05$) at the Village office Padang Loang, Bulukumba Regency.

Key Words : Service Quality, Community Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Dalam setiap Negara terdapat sistem birokrasi yang didalamnya mengatur kepentingan pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, harus ada interaksi pemerintah dengan masyarakat melalui pelayanan ke semua aspek kepentingan. Pelayanan merupakan aktifitas yang dilakukan beberapa orang untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat salah satunya melalui pelayanan yang baik merupakan tugas dan fungsi pemerintah.

Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sangatlah penting untuk masyarakat. Tamara, Lisbeth & Christoffel (2018:3524) menyatakan bahwa: "Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan untuk diterima oleh seseorang ataupun beberapa orang dan atau masyarakat pada umumnya dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah". Model kualitas pelayanan yang populer dan banyak digunakan sebagai acuan adalah model *servqual* (*Service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Samosir (2005:29).

Banyaknya kualitas pelayanan yang di anggap buruk karena banyak yang belum memenuhi beberapa indikator kualitas pelayanan (*servqual*) seperti Tangible (Bukti Fisik), Realibility (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat akan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh apakah pemerintah telah memenuhi harapan masyarakat atau belum. Standar untuk penilaian kinerja pelayanan adalah harapan-harapan masyarakat tersebut. Kepuasan masyarakat akan timbul apabila yang diharapkan terpenuhi dengan baik. Sebaliknya kekecewaan masyarakat akan timbul apabila harapannya terhadap kualitas pelayanan tidak terpenuhi dengan baik.

Putra, Ratih, dan Trisnawati (2015:2118) menyatakan bahwa: "Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk

kinerja". Sedangkan menurut Abbas (2016:23) indikator dari kepuasan masyarakat yaitu kejelasan layanan, kecepatan layanan, prosedur ketuntasan layanan, dan rekomendasi dari orang lain.

Banyaknya kritikan dari masyarakat karena kurangnya kepuasan yang di dapatkan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah tingkat atas sampai pemerintah ditingkat bawah. Banyaknya proses yang berbelit-belit, tidak transparan, dan tidak sedikit juga yang urusannya tertunda dengan ketidakjelasan pihak pelayanan. Hal ini dikarenakan kurangnya kesiapan sumber daya manusia pada pemerintahan sebagai penyedia pelayanan yang professional, bertanggung jawab, disiplin serta sadar bahwa penyedia layanan yang baik akan menimbulkan pandangan yang positif dari masyarakat.

Fenomena seperti ini seharusnya tidak terjadi pada proses pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dan membuat masyarakat berpandangan negatif kepada pelayanan tersebut.

Sama halnya dengan kualitas pelayanan pada kantor Desa Padang Loang, masih sering terdengar keluhan-keluhan dari masyarakat karena kurang puasnya terhadap pelayanan yang diberikan. Maka perlunya peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Kantor Desa Padang Loang Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Desa Padang Loang memberikan pelayanan berupa pengurusan akta tanah, pengurusan KTP dan Kartu Keluarga, pelayanan kesehatan berupa posyandu dan juga memiliki mobil sehat, pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat domisili penduduk.

Namun berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada tanggal 12 maret, dengan mewawancarai salah satu masyarakat yang bernama F (39) mengatakan bahwa pada saat mengurus surat pindah domisili, ia tidak menemukan pegawai kantor Desa pada bagian pelayanan tersebut, ia mengatakan bahwa pegawai yang bersangkutan sedang keluar dan diberitahukan untuk kembali keesokan harinya. Namun pada saat F datang untuk kedua kalinya pegawai yang bersangkutan masih tetap tidak ada dan tidak diberitahu kemana perginya.

Selanjutnya masyarakat yang berinisial E (43) mengatakan bahwa sarana dan peralatan untuk pelayanan masih sangat kurang memadai. Seperti komputer yang digunakan untuk proses pelayanan masyarakat masih sangat kurang, E menyebut bahwa komputer di kantor desa berjumlah 2 buah dan E juga mengatakan untuk proses pelayanan yang berhubungan dengan kantor capil, pegawai memberikan surat pengantar lalu diarahkan untuk mengurusnya sendiri di kantor capil, namun apabila ingin di uruskan oleh pegawai maka masyarakat harus membayar pegawai tersebut. Kemudian masyarakat yang berinisial M (45) juga mengatakan bahwa tempat pelayanan (kantor desa) merupakan bangunan baru yang pada kenyataannya belum selesai tapi telah dipergunakan, lantai yang belum di pasang tegel yang dalam artian masih berlantaikan semen kasar sehingga membuat masyarakat yang datang sedikit tidak nyaman karena debu yang beterbangan, selain itu rumput di halaman kantor desa jarang di pangkas sehingga ada beberapa hewan seperti kambing yang berkeliaran di halaman kantor untuk memakan rumput-rumput tersebut.

Beberapa program kerja Desa Padang Loang yang ada, yang dibuat oleh Kepala Desa pada periode 2016-2022. Diketahui bahwa masih banyak program kerja yang belum terlaksana. Dari 166 program kerja yang dirancang, yang terlaksana masih sekitar 68 program kerja, bahkan belum mencapai 50% program kerja.

Program kerja yang menyangkut pelayanan masyarakat yang dibuat oleh Kepala Desa Padang Loang pun banyak yang belum terlaksana. Hal ini disebabkan kurangnya anggaran dana desa yang dikelola pemerintah, dan anggaran yang ditujukan untuk program kerja desa yang telah direncanakan terlebih dahulu terkadang dialihkan ke hal lebih mendesak dan tidak tercantum pada program kerja yang telah di rencanakan sebelumnya. Contohnya anggaran yang disediakan untuk program kerja pembangunan pasar dialihkan ke hal yang mendesak seperti adanya bencana banjir

Kantor Desa merupakan pusat pelayanan jasa yang berada pada tingkat bawah. Dalam hal ini pegawai atau Sumber Daya Manusia yang menjadi pemberi layanan tersebut. Pihak pelayanan kantor Desa Padang Loang berupaya untuk mewujudkan bagaimana Desa Padang Loang menjadi Desa yang sejahtera, mandiri, religius dan terdepan. Untuk mewujudkan hal tersebut

adalah dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan disegala aspek kepentingan yang ada pada Desa Padang Loang. Kepala Desa Padang Loang di bantu oleh orang perangkat Desa yang terdiri dari Sekertaris Desa, Kaur Keuangan, Kaur Umum dan Perencanaan, Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan, Kepala Dusun, Staf Kaur Keuangan, Staf Kasi Pemerintahan dan Operator Desa.

Tabel 1. Lembaran Absensi

Bulan	Jumlah hari kerja	Total Kehadiran	Total Tanpa keterangan
Januari	20	145	35
Februari	19	145	26
Maret	22	175	23
April	-	-	-
Mei	-	-	-
Juni	21	151	38
Juli	21	163	26
Agustus	-	-	-
September	-	-	-
Oktober	-	-	-
November	22	148	50
Desember	-	-	-

Perangkat desa mengatakan bahwa banyak kertas dokumen lama yang telah dibakar, termasuk beberapa lembaran absen untuk bulan April, Mei, Agustus, September, Oktober dan Desember 2021. Lalu untuk rekap absensi tahun 2022 tidak diberikan karena absen untuk tahun ini menggunakan ceklok. Lalu untuk sekertaris Desa pada tahun 2022 diganti karena dipindahkan ke kecamatan sehingga perangkat Desa pada jabatan kasi pemerintahan merangkap menjadi sekertaris Desa. Dan jumlah pegawai di tahun 2021 hanya sebanyak 9 orang yang ada pada data absensi yang diberika perangkat Desa.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Tingkat baik atau buruknya suatu hasil disebut kualitas. Mutmainna.A (2018) menyatakan bahwa “kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan”. Menurut Putra, Pratiwi & Trisnawati (2015:2119) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan mempunya artian hubungan yang dinamis antara pemberi layanan dan penerima pelayanan sehingga terciptanya kepuasan di antara keduanya”. Sesuatu yang dapat memenuhi atau melebihi harapan atau keinginan

manusia dapat dikatakan berkualitas. Dalam hal ini yang dapat mempengaruhi mutu kepuasan masyarakat bisa saja berupa barang atau jasa. Sementara itu Lukman (1999:14) dalam Sukri (2017:13) mendefinisikan bahwa: "Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik".

Melalui pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa yang menjadi ekspektasi masyarakat harus terpenuhi untuk menilai bahwa nilai produk barang atau jasa yang diberikan tersebut bermutu. Artinya, salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan masyarakat adalah mutu atau kualitas pelayanan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, kualitas adalah standar yang harus dicapai seseorang, sekelompok orang, lembaga pemerintah mengenai kualitas Sumber Daya Manusia, kualitas kinerja dan kualitas jasa yang dihasilkan. Kualitas memiliki arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Kualitas Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi instansi. Kualitas meliputi kecocokan dan kesesuaian dengan apa yang diharapkan masyarakat dan selalu melakukan peningkatan kepuasan apabila masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah.

Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut, maka kualitas dapat dimaknai sebagai kinerja profesional, yang orientasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan.

Selanjutnya Moenir (2015) menyatakan bahwa: "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung dinamakan pelayanan". Abbas (2016:10) mengatakan bahwa dalam pengertian pelayanan masyarakat tersebut secara konkrit diutarakan beberapa hal:

- 1) Pelayanan itu merupakan salah satu tugas utama aparat pemerintah.
- 2) Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik).

- 3) Bentuk pelayanan itu berupa barang dan jasa yang sesuai dengan kepentingan, kebutuhan masyarakat, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas pelayanan yang dijadikan acuan adalah model *servqual* (service quality). Dalam Hermawan, Budiman dan Hutagaol (2016:68) mengatakan bahwa Model *Servoqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) melibatkan 5 dimensi *Servoqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*Reliability*)
- 2) Jaminan[(*Assurance*)
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 4) Empati (*Emphaty*)
- 5) Bukti Langsung (*Tangibles*)

2.2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah pendapat atau penilaian masyarakat terhadap proses-proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Susila (2010:66) "Kepuasan yaitu evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Aparat pemerintah". Menurut Kotler dalam Rifqi (2016) mengemukakan bahwa: "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya".

Kepuasan masyarakat merupakan reaksi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan yang berhubungan dengan pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat menentukan berhasil tidaknya suatu pelayanan. Hal-hal yang dapat mencapai kepuasan masyarakat yaitu apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan. Oleh karena itu, aparat pemerintah harus memperhatikan apa saja yang menjadi faktor-faktor yang mewujudkan kepuasan masyarakat.

Menurut Batinggi (1997) dalam Sukri (2017), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu:

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal;
- 2) Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat, tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda;

- 3) Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi;
- 4) Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik;
- 5) Kualitas pelayanan dapat dicapai apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas secara berkala;
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen;
- 7) Kualitas menuntut kerjasama yang erat setiap orang dalam organisasi;
- 8) Menetapkan cara pelayanan yang tepat. Aktifitas manajemen pelayanan yang kedua yaitu berupaya menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai sasaran pelayanan dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur, dan metode;
- 9) Manajemen pelayanan dengan sasaran. Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran organisasi baik dalam lingkup pemerintah dan swasta selaku penyelenggara layanan.

Menurut Hayani (2019:21) indikator dari kepuasan masyarakat terdiri dari:

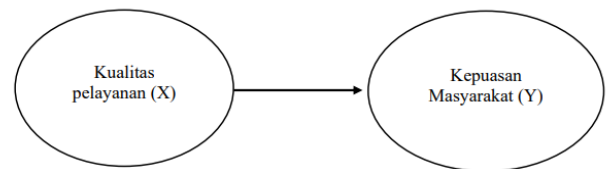
- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 4) Keadilan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

2.3. Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan indikator kualitas pelayanan (*servqual*) yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Realibility* (Keandalan), *Responssiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan yang lebih tinggi pasti menghasilkan kepuasan masyarakat yang

lebih tinggi pula. Hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat seperti memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat, memberikan kemudahan dalam pelayanan, memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat, memberikan perhatian terhadap keluhan-keluhan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan reaksi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan yang berhubungan dengan pelayanan. Indikator kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan keadilan pelayanan.

Kerangka pikir dibuat sebagai pedoman pada penelitian yang akan dilakukan nantinya. Untuk skema kerangka pikir pada penelitian ini dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pikir

2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang ada dalam penelitian ini adalah “Duga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba”.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

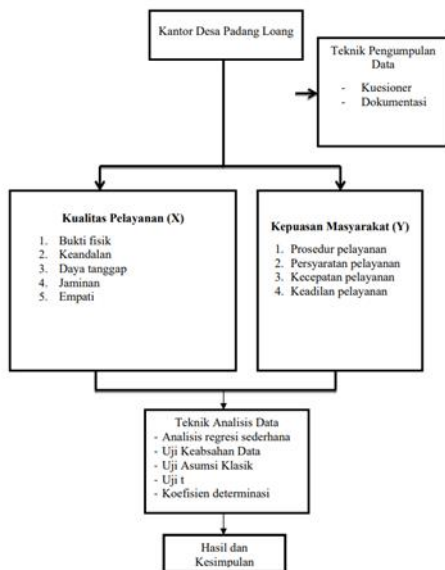
Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Nazir (2017:43) mengatakan bahwa:

Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok, manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi penjelasan mengenai gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang telah dirumuskan.

3.2. Desain Penelitian

Berikut adalah desain penelitian yang disajikan dalam bentuk skema pada gambar berikut:



Gambar 2. Desain Penelitian

Nazir (2017) menyatakan bahwa: “Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku”. Desain dari penelitian meliputi semua proses dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Untuk pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuisisioner dan dokumentasi serta teknik analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi sederhana, uji keabsahan keabsahan data, uji asumsi klasik, uji t dan koefisien determinasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Padang Loang yang berhak menerima pelayanan dari kantor Desa dengan jumlah penduduk sebanyak 2753 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan angket dan dokumentasi. Untuk mengukur setiap variabel jawaban dalam angket ditentukan dengan skala likert.

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dengan uji

instrument yang meliputi: uji validitas dan reliabilitas; uji asumsi klasik yang meliputi: uji normalitas dan uji hipotesis yang meliputi: regresi linear sederhana, uji parsial (uji-t) dan koefisien determinasi ganda (R^2).

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Bungin (2014) menyatakan bahwa: “populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population* yang berarti jumlah penduduk. Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian”.

Populasi merupakan keseluruhan jumlah dari subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Padang Loang yang telah berhak menerima pelayanan dari kantor desa. Jumlah penduduk yang ada di Desa Padang Loang adalah sebanyak 2753 orang.

Siregar (2017) menyatakan bahwa: “Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti. Penarikan sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

- n = sampel
- N = Populasi
- e = perkiraan taraf kesalahan

Populasi (N) adalah sebanyak 2753 orang, taraf kesalahan (e) sebesar 0,1 maka besarnya pengambilan sampel (n) adalah:

$$n = \frac{2753}{1+2753(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2753}{28.53}$$

n = 96.49 dibulatkan menjadi 96

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin di atas maka jumlah sampelnya adalah sebanyak 96 orang. Untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak kembali atau rusak, maka jumlah sampel dicukupkan menjadi 100.

3.4. Definisi Operasional Variabel

Kualitas pelayanan (X) merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan. Artinya, layanan disebut berkualitas apabila memenuhi harapan masyarakat yang dilayani di Kantor Desa Padang Loang. Indikator dari kualitas pelayanan adalah *Tangible* (Bukti Fisik), *Realibility* (Keandalan), *Responssiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Sedangkan kepuasan masyarakat (Y) merupakan reaksi oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan dirasakan yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan pada Kantor Desa Padang Loang. Indikator dari kepuasan masyarakat adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan dan keadilan pelayanan. Masyarakat Desa Padang Loang akan merasakan kepuasan apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa sesuai dengan apa yang masyarakat inginkan atau harapkan.

Menurut Sugiyono (2017) "Pengukuran variabel adalah skala pengukuran yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif".

Pengukuran variabel berfungsi untuk memudahkan dalam analisis data dalam formula. Adapun pengukuran variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017) "Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial". Skala ukur tersebut pada umumnya ditempatkan berdampingan dengan pertanyaan atau pernyataan yang telah direncanakan. Responden dianjurkan untuk memilih kategori jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda (√) pada jawaban dan setiap jawaban diberikan bobot yang berbeda-beda. Berikut adalah tabel skor alternatif jawaban:

Tabel 2. Skor Alternative Jawaban

Alternative Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2017)

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Kuesioner

Kuesioner merupakan bentuk pertanyaan yang biasanya dimaksudkan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan pendapat, aspirasi, persepsi, keinginan, keyakinan dan lain-lain secara tertulis. Angket atau kuisisioner merupakan teknik utama, karena dengan menggunakan angket diharapkan mampu memperoleh sebagian besar data yang diperlukan dengan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Angket dalam penelitian ini berisi beberapa pernyataan atau pertanyaan yang dapat memberikan informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba.

2) Dokumentasi

Pada penelitian ini menggunakan dokumentasi sebagai alat mengkaji dokumen yang mendukung data penelitian. Dokumen yang akan digunakan dalam peneliti ini antara lain: data mengenai jumlah obyek yang diteliti, yaitu jumlah masyarakat yang ada di Desa Padang Loang yang digunakan sebagai populasi dan sampel.

3.6. Teknik Analisis Data

Uji validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir dalam instrumen, dapat dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa "syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika $r = 0,3$ ". Jadi jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0.3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mempermudah dalam penelitian ini, pengujian validitas dapat dilakukan dengan bantuan *SPSS v.25.00 for windows* dengan cara menghitung antar skor tiap-tiap item dengan skor total.

Menurut Sugiyono (2017) "Uji reliabilitas instrumen menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan terhadap aspek yang sama". Uji reliabilitas dimaksudkan untuk melihat konsistensi dari instrumen dalam mengungkapkan fenomena dari

sekelompok individu meskipun dilakukan dalam waktu yang berbeda. Uji realibilitas instrument dapat dilakukan dengan teknik belah dua dari Sperman Brown (*split half*) seperti berikut :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Dimana :

r_i = reliabilitas internal seluruh instrument

r_b = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan *SPSS v.25.00 for windows* menggunakan metode *cronbach alpha* maka r hitung diwakili nilai α jika. Jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 maka kuesioner yang diuji coba terbukti reliabel.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2011). Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Dalam penelitian ini pengujian normalitas data menggunakan *software SPSS v.25.00 for windows*. Sampel yang akan dipakai dalam analisis haruslah berasal dari distribusi normal dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05), jika signifikan < 0,05 maka distribusi data dapat dikatakan tidak normal. Sebaliknya jika signifikansi > 0,05 maka distribusi dapat dikatakan normal.

Untuk menguji hipotesis, digunakan analisis sebagai berikut :

Indrawan dan Poppy (2017) menyatakan bahwa: "Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara suatu variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan masyarakat)". Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan) yaitu Kepuasan Masyarakat

X = Variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Uji-t digunakan untuk mengetahui signifikan/keberartian koefisien regresi sekaligus menguji hipotesis yang diajukan. Agar hasil yang diperoleh regresi dapat dijelaskan hubungannya, maka hasil yang diperoleh regresi tersebut diuji dengan menggunakan uji-t dengan derajat kepercayaan 0,005. Adapun rumus Uji-t yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017) adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Uji perbandingan nilai t yang dihitung

N = Jumlah sampel

r = Nilai koefisien korelasi

r^2 = Koefisien determinasi

Uji ini memiliki kriteria yaitu:

- 1) Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi < dari α (0,05) maka hipotesis diterima.
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikansi > α (0,05) maka hipotesis ditolak.

Menurut Rukajat (2018) menyatakan bahwa: "Untuk mengetahui seberapa besarkan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, perlu diketahui nilai koefisien determinasi".

Menurut Siregar (2017) rumus untuk menghitung koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r^2 = r kuadrat (nilai koefisien korelasi)

Pada penelitian kuantitatif untuk memberikan kemudahan dalam menganalisis data maka peneliti dapat menggunakan bantuan *Software SPSS 25*.

3.7. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Padang Loang Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba yang terletak di jalan poros Padang Loang-Seppang. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih tiga bulan yaitu pada bulan Mei-Agustus.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Padang Loang merupakan salah satu Desa yang terletak di Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan. Desa yang berjarak 12 Km dari pusat kota Kabupaten Bulukumba dan dapat ditempuh ±23 menit melalui akses angkutan darat yang menjadi akses utama dari desa tersebut.

Desa padang loang sebelumnya adalah bagian dari Kelurahan Dannaung, pada tahun 1989 dibentuk menjadi Desa Padang loang yang dijabat oleh Usman Isdar, S.Sos dan pada tahun tersebut menjadi desa persiapan. Setelah desa persiapan ia melanjutkan periodenya hingga tahun 2008. Setelahnya pemerintahan dilanjutkan oleh Muhammad Adil, S.Sos sampai pada tahun 2014. Dan pada tahun 2014 sampai tahun 2016 dijabat oleh Marhalim sebagai penjabat pengganti. Dan pada tahun 2016 dilakukan pemilihan kembali dan yang terpilih untuk menjabat adalah Muhammad Rizal dari tahun 2016-2022.

Desa Padang loang terbagi atas 3 dusun yaitu Dusun Saraja toae yang berbatasan langsung dengan Desa Salemba, yang kedua Dusun Salebboe dan yang ketiga Dusun Latamba yang berbatasan langsung dengan desa seppang. Keadaan topografis Desa Padang loang adalah dataran rendah dengan suhu rata-rata 30°C di siang hari dan 22°C di malam hari.

4.1. Penyajian Data Penyelesaian

1) **Tabel 3.** Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (orang)	Persentase
17-23 Tahun	5	5%
24 – 29 Tahun	35	35%
30 – 35 Tahun	25	25%
36 – 42 Tahun	20	20%
>43 Tahun	15	15%
>Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa karakteristik responden paling banyak berusia 24-29 tahun yaitu sebanyak 30 orang atau 30%. Hal ini dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia produktif sehingga banyaknya kepengurusan administrasi dilakukan pada responden dengan rentang usia 24-29 tahun.

2) **Tabel 4.** Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
Laki- laki	29	29%
Peempuan	61	61%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki, responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang atau sebanyak 61%. Hal ini dikarenakan laki-laki tidak ingin merasa repot dengan alur urusan administrasi yang kadang harus antri atau melalui banyak tahapan, sehingga urusan administrasinya dilimpahkan atau diwakilkan ke keluarga dekat perempuan untuk melakukan urusan administrasi yang bisa diwakilkan.

3) **Tabel 5.** Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
PNS	20	20%
Petani	35	35%
Karyawan	15	15%
Wiraswasta	10	10%
Pelajar	5	5%
Lain-lain	15	15%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah Tahun 2022

Dari tabel 5. diatas dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan dengan responden yang paling banyak adalah petani sebanyak 35 orang atau sebesar 35%. Hal ini dikarenakan sebanyak 70% dari 2753 orang penduduk di Desa Padang Loang bekerja sebagai petani atau penggarap sawah.

Untuk melihat tanggapan terhadap indikator-indikator dan juga perhitungan skor untuk variabel yang diteliti yaitu dengan cara mengkalikan setiap skor yang diperoleh dengan nilai skala likert dan menambahkan hasil skor-skor tersebut maka

diperoleh jumlah pada masing-masing item pernyataan. Dari jawaban yang diperoleh dari responden maka perlu diketahui rating scale yang berfungsi untuk mengetahui kategorisasi skor jumlah kuesioner dengan tabel rentang skala. Survey ini menggunakan skala likert dengan bobot tertinggi di setiap pernyataan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang maka:

$$Range = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{range\ skor}$$

$$Skor\ tertinggi = 100 \times 5 = 500$$

$$Skor\ terendah = 100 \times 1 = 100$$

Sehingga *range* yang diperoleh adalah:

$$\frac{500 - 100}{5} = 80$$

Berdasarkan data diatas, data responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan

perolehan skor tertinggi terdapat pada pernyataan ke-10 dan ke-12 terkait dengan informasi atau prosedur pelayanan yang baik dan keadilan dalam memberikan pelayanan dengan masing-masing skor berjumlah 412. Sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan ke-2 terkait dengan ruang pelayanan yang bersih, rapih dan nyaman bagi masyarakat dengan skor 315. Terdapat 69 responden yang memilih tidak setuju pada poin ke-2 dikarenakan mereka beranggapan bahwa ruangan pelayanan pada kantor desa masih kurang bersih, rapih dan kurang nyaman untuk berlangsungnya pelayanan seperti banyaknya debu yang berterbangan karena lantai kantor desa yang masih menggunakan semen, rumput dipekarangan yang jarang dipangkas, dan kondisi ruangan yang panas karena kipas angin yang kurang.

Tabel 6. Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	TOTAL
Prosedur Pelayanan							
1.	Masyarakat puas dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	10	71	20	0	0	390
2.	Merasa puas dengan prosedur yang jelas dan dalam setiap pengurusan	4	65	31	0	0	373
3.	Merasa puas dengan pegawai yang selalu memenuhi janjinya	3	57	40	0	0	363
Persyaratan Pelayanan							
4.	Merasa puas dengan persyaratan yang tidak memberatkan dalam setiap pengurusan	5	47	48	0	0	357
5.	Masyarakat merasa puas dengan peralatan yang disediakan Pemerintah dalam proses pelayanan	7	39	53	1	0	362
Kecepatan Pelayanan							
6.	Masyarakat merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan	4	31	65	0	0	339
7.	Merasa puas dengan kecepatan pegawai menanggapi keluhan masyarakat	8	38	54	0	0	354
8.	Merasa puas dengan penyelesaian proses pengurusan yang tepat waktu	2	45	52	1	0	348
Keadilan Pelayanan							
9.	Masyarakat merasa nyaman dengan pegawai kantor desa yang tidak membedakan status sosial	0	7	68	25	0	282
10.	Masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan	0	9	65	26	0	252

Berdasarkan data diatas, data responden terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan perolehan skor tertinggi terdapat pada pernyataan pertama terkait dengan prosedur pelayanan dengan skor berjumlah 390. Sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan ke-10 terkait dengan fasilitas yang

didisediakan dengan jumlah skor 252. Terdapat 65 responden yang memilih kurang setuju pada pernyataan ke-10 karena mereka beranggapan bahwa kurang nyaman dengan kondisi kantor desa dimana halaman kantor yang dipenuhi dengan rumput liar yang jarang di pangkas, kondisi ruangan yang berdebu

dan panas, fasilitas-fasilitas pelayanan yang kurang memadai lainnya.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1	0,433	0,1654	Valid
X2	0,500	0,1654	Valid
X3	0,616	0,1654	Valid
X4	0,530	0,1654	Valid
X5	0,468	0,1654	Valid
X6	0,639	0,1654	Valid
X7	0,653	0,1654	Valid
X8	0,643	0,1654	Valid
X9	0,675	0,1654	Valid
X10	0,715	0,1654	Valid
X11	0,631	0,1654	Valid
X12	0,656	0,1654	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah Tahun 2022

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1	0,509	0,1654	Valid
Y2	0,615	0,1654	Valid
Y3	0,455	0,1654	Valid
Y4	0,581	0,1654	Valid
Y5	0,524	0,1654	Valid
Y6	0,552	0,1654	Valid
Y7	0,589	0,1654	Valid
Y8	0,589	0,1654	Valid
Y9	0,593	0,1654	Valid
Y10	0,635	0,1654	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah Tahun 2022

Dari hasil olah data pada kedua tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r-hitung > nilai r-tabel sebesar 0,1654. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel diatas dinyatakan valid dan bisa digunakan pada uji selanjutnya.

Uji Realibilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketetapan, keakuratan dan konsistensi apabila digunakan pada lain waktu. Uji Reliabilitas dilakukan terhadapitem pernyataan kuesioner oleh responden yang dinyatakan valid. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan batasan 0,70. Apabila nilai Cronbach Alpha > 0,70 maka kuesioner dinyatakan Reliabel dan konsisten.

Tabel 9. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,839	Reliable
Kepuasan Masyarakat	0,760	Reliable

Sumber : Data Primer yang diolah Tahun 2022

Berdasarkan tabel hasil uji realibilitas diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,839 dan Variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,760. Maka semua variabel diatas menunjukkan nilai Cronbach Alpha >0,70 yang berarti semua variabel dinyatakan reliabel atau valid.

Uji Normalitas digunakan untuk menguji distribusi variabel terkait untuk setiap variabel bebas berdistribusi normal atau tidak dalam model regresi linear, asumsi ini dtujukan oleh nilai eror yang berdistribusi normal. Uji Normalitas dilakukan dengan menggunakan Test Normality Kolmogrov-Smirnov dengan membandingkan nilai signifikansi Kolmogrov Smirnov dengan signivikansi alfa pada 0,05. Jika nilai signifikansi Kolmogrov Smirnov > dari 0,05 maka berdistribusi normal.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

ONE Sample Kolmogorov-Smimov		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.06735085
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.067
	Negative	0.82
Test Statistic		.082
Asymp. Sig (2-tailed)		.098c
a. Test distribution is Normal		
b. Calculated from data		
c. Lilicfors Significance Correction		

Dapat dilihat dari tabel 10. di atas bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) Unstandardized Residual sebesar 0,098 lebih besar dari 0,05 atau 0,098 > 0,05. Artinya data diatas berdistribusi normal.

Model regresi sederhana pada penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan (Y) terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Berikut ini adalah hasil pengujian

regresi sederhana dan output hasil pengujian dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25:

Tabel 11. Coeficients Hasil Pengujian Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	24.340	3.109		7.830	.000
Kualitas Pelayanan	.220	.067	.312	3.256	.002

Sumber : Data Primer yang diolah Tahun 2022

Berdasarkan hasil olahan regresi linier sederhana diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bY$$

$$Y = 24.340 + 0,220$$

Dari persamaan diatas, dapat dijelaskan bahwa: a = 24.340 adalah nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika Y dianggap 0 maka nilai Y sebesar 24.34

b = Koefisien regresi (Y) sebesar 0,220 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa apabila setiap kenaikan variabel kualitas

pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,220 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain tetap.

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dianggap konstan dengan asumsi bahwa jika signifikansi nilai t-hitung dapat dilihat dari analisa regresi menunjukkan hasil lebih kecil dari 5% yang berarti variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau =0,05% (5%). Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikansi <0,05 dan koefisien regresi positif maka hipotesis diterima.
- 2) Jika tingkat signifikansi >0,05 dan koefisien regresi positif maka hipotesis ditolak.

Pegambilan keputusan menggunakan nilai t-hitung dan t-tabel sebagai berikut:
T hitung > t tabel artinya hipotesis diterima

Dengan menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden, maka perlu diketahui bahwa nilai t-tabel dengan rumus awal untuk mengetahui *degree of freedom* menggunakan rumus $df = n$ (jumlah responden) – k (jumlah variabel independen) – 1 atau $df = 100 - 1 - 1 = 98$. Maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,660 dengan tingkat signifikansi derajat kepercayaan sebesar 0,05.

Tabel 12. T Hitung Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	24.340	3.109		7.830	.000		
Kualitas Pelayanan	.220	.067	.312	3.256	.002	1.000	1.000

a. Dependent Variable : Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 12. diatas diketahui nilai t hitung adalah 3,256 dan t tabel sebesar 1,660 pada taraf signifikansi 5%. Jika dibandingkan t tabel dengan t hitung maka t hitung > t tabel (3,256 > 1,660) yang berarti bahwa hipotesis diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat persentase pengaruh variabel Y atau independen terhadap variabel Y atau dependen. Berdasarkan perhitungan aplikasi SPSS 25, maka nilai koefisien determinasi (*R Square*) dapat diperoleh dari tabel *Model Summary* sebagai berikut:

Tabel 13. Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the estimate
1	.473	.224	.211	1.57561

Berdasarkan tabel 13. tersebut menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,224 atau sama dengan 22,4%. Angka tersebut berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan simultan. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba yang berlokasi di Jalan poros Seppang-Padang Loang. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, terdapat 2753 penduduk pada Desa Padang Loang sehingga sampel yang didapatkan sebanyak 100 orang.

Pada variabel kualitas pelayanan (Y) terdiri dari 5 indikator penelitian, yaitu bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Sedangkan variabel Kepuasan Masyarakat terdiri dari 4 indikator penelitian, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan. Sehingga kuesioner yang digunakan pada penelitian ini maka terdapat 12 pernyataan kuesioner yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan (Y) dan 10 pernyataan yang digunakan pada variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden, pada variabel Y pernyataan ke-2 berisi "Ruang pelayanan pada Kantor Desa yang bersih, rapih dan nyaman bagi masyarakat" merupakan poin dengan perolehan nilai terendah. Pada poin ini sebanyak 69 responden memilih kurang setuju, mereka beranggapan bahwa ruang pelayanan pada Kantor Desa masih kurang bersih karena banyaknya debu yang beterbangan, hal ini disebabkan oleh lantai yang masih menggunakan semen, ruangan yang panas karena dalam kantor tidak terpasang plafon dan

jumlah kipas angin kurang, dan juga pekarangan Kantor Desa yang tidak dipangkas menyebabkan banyaknya rumput liar yang bertumbuhan bahkan terkadang terdapat beberapa ekor kambing yang berkeliaran untuk memakan rumput, karena hal ini pastinya membuat masyarakat yang ingin melakukan urusan administrasi di Kantor Desa merasa tidak nyaman dengan lingkungan seperti ini.

Pada hasil kuesioner untuk variabel Y pernyataan ke-10 mendapatkan poin terendah yang berisi "Masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan", terdapat 65 responden memilih kurang setuju pada pernyataan ini. Hal ini disebabkan karena mereka beranggapan bahwa fasilitas yang ada dikantor desa masih kurang, mereka kurang nyaman dengan ruangan yang berdebu dan panas dengan kipas angin yang kurang, rumputliar dipekarangan kantor yang tidak di pangkas, serta masih banyaknya fasilitas pelayanan dikantor desa yang kurang memadai.

Dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat pada Desa Padang Loang maka perlunya melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat Desa di Kantor Desa Padang Loang. Karena jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang maka dapat membuat kepuasan masyarakat juga rendah.

Berdasarkan analisis data pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t yang diperoleh variabel Kualitas Pelayanan yang memiliki nilai t hitung > t tabel dan memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari tingkat kepercayaan 0,05 atau pada variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar 3,256 > t tabel 1,660 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05 artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba. Hal ini berarti bahwa hipotesis diterima apabila masyarakat mendapat Kualitas Pelayanan yang baik dan sesuai maka akan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan regresi linear sederhana memperoleh diperoleh nilai

koefisien regresi (r) sebesar 0,473 dan nilai koefisien determinasi (r square) sebesar 0,224. Ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba berada pada kategori rendah dan terdapat hubungan korelasi positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini mendukung pendapat Hayani (2019) mengatakan bahwa "Pelayanan dapat didefinisikan sebagai bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan". Mumtazquila (2020:59) juga berpendapat bahwa "Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan".

Selain itu penelitian ini juga relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hayani (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa padang loang Kabupaten Bulukumba ini, maka disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba. Hal ini berarti bahwa kedua variabel mempunyai hubungan yang searah dimana jika nilai variabel kualitas pelayanan (Y) tinggi maka nilai variabel kepuasan masyarakat (Y) akan tinggi pula.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa padang loang Kabupaten Bulukumba ini maka disarankan:

Bagi pemerintah desa untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada ruang pelayanan agar lebih bersih, rapih dan nyaman bagi masyarakat dengan cara melakukan kerja bakti setiap seminggu sekali disekitar kantor agar lebih terawat dari rumput liar yang tumbuh, menyediakan *cleaning service* agar ruangan pelayanan administrasi lebih terawat dari debu dan terjaga kenyamanannya, memasang plafon atau menyediakan kipas angin lebih banyak lagi agar masyarakat yang menerima pelayanan di kantor desa lebih nyaman dan tidak merasa kepanasan saat berada di kantor Desa dan fasilitas-fasilitas lainnya yang menunjang kelancaran masyarakat dalam mengurus administrasi pada kantor Desa. Serta faktor-faktor lainnya yang dinilai belum sesuai lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pemerintah desa. Apabila masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka suatu pemerintahan dapat dikatakan berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. H. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Swadaya Masyarakat terhadap Kepuasan Anggota di Desa Pattontongang Kabupaten Maros*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Bungin, B. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi kedua* (Cetakan ke-8). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Update PLS Regresi Edisi 7*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hermawan, W., Dedi, B., & Parulian, H. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konseling*. 9(1). 65-75.
- Indrawan, R. & Poppy. Y. (2017). *Metode Penelitian* (Cetakan ke-3). Bandung: PT Refika Aditama.
- Lakmi, A. R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. *E-jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.

- Moenir, H.A.S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Edisi 1* (Cetakan ke-11). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mumtazquilla, A.D. (2020). *Pengaruh SOP terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perusahaan Studi pada Mitra Go-jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
- Mutmainna.A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai Kabupaten Sinjai*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Nazir, M. (2017). *Metode Penelitian* (Cetakan ke-11). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Putra, D. G., Ratih, N. P. & Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3(12). 2118-2122.
- Rifqi, N. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shine Professional Car Wash di Makassar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*. Jogjakarta: Penerbit Deepublish
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. 1(1). 28-36.
- Sari, V. F. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik. *At-tajdid: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*. 5(1). 42-49. Doi: <http://dY.doi.org/10.24127/att.v5i01.1503>
- Sinaga, J. O., & Rahmat, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. 4(1). 7-14.
- Siregar, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS* (Cetakan ke-4). Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri.
- Sudibyo, A. R. (2014). *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi Ibi Jember Tahun 2014*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukri, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Susila, L.N. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Jurnal of Rural and Development*. 1(1). 63-72.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamara, N. I. E., Lisbeth, M., & Christoffel. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoang Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*. 6(4), 3523–3532.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*. 4(1). 1-6.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 17(1), 38-45.