



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser

Ibnu Khayath Farisanu

STIE Widya Praja Tanah Grogot

Korespondensi penulis: Ibnu.khayath@gmail.com

Indri Farradina

STIE Widya Praja Tanah Grogot

Erny Noer Herliana

STIE Widya Praja Tanah Grogot

Abstract. *The aim of this research is to determine the influence of service quality on community satisfaction at the Suatang Keteban Village Office, Paser Belengkong District, Paser Regency. From the results obtained, the validity test of 26 statements was declared valid because the value of $r_{count} > r_{table}$. The results of the Cronbach Alpha standard reliability test are greater than 0.6 ($0.928 > 0.6$), so it is stated that each item of the statement and the level of consistency are good, so the results are acceptable. From the results of data analysis and data tabulation, it can be seen that the results of the regression equation are $Y = -1,414 + 0.855$ means that the relationship between public satisfaction and the variables Direct Evidence (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) is very strong. From the results of the Adjusted R Square of 0.612 or 61.2%, this means that the independent variables namely Direct Evidence (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) provide the percentage of contributions that affecting the dependent variable, namely Community Satisfaction (Y) at the Suatang Keteban Village Office, Paser Belengkong District, Paser Regency, amounting to 61.2%, while the remaining 38.8% was influenced by other variables not studied. The results of the F test calculation analysis (simultaneous) obtained an Fcount value of 16.482 and Ftable using a significance level of 0.000 while the Ftable value was 2.43. So Fcount is 16.482 > Ftable value is 2.43 and the hypothesis test is accepted because there is a significant influence on community satisfaction. The results of the t test calculation analysis show that the t value of the Direct Evidence variable (X1) is 4.343 with a significant probability of 0.000, Responsiveness (X3) is 3.867 with a significant probability of 0.000, and Guarantee (X4) is 3.099 with a significant probability of 0.003 which has an influence on Satisfaction Society (Y). Meanwhile, the t-calculated value of Reliability (X2) is -1.445 with a significant probability of 0.155, Empathy (X5) is -1.681 with a significant probability of 0.100, it has no effect on Community Satisfaction (Y). Based on the SPSS results, the Direct Evidence variable (X1) has a dominant influence on Community Satisfaction (Y) with the highest t-count value of 4.343 with a significant rate of 0.000 at the Suatang Keteban Village Office, Paser Belengkong District, Paser Regency, thus the second hypothesis in Chapter II is not proven which states that the empathy variable has a dominant influence or H_0 is accepted and H_a is rejected.*

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Contribution.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser. Dari hasil yang diperoleh uji validitas dari 26 pernyataan dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil uji reliabilitas standar Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 ($0,928 > 0,6$), maka dinyatakan setiap butir pernyataan dan tingkat konsistensi yang baik, sehingga hasilnya dapat diterima. Dari hasil analisis data dan tabulasi data maka dapat diketahui hasil persamaan regresinya $Y = -1,414 + 0,855X_1 - 0,300X_2 + 0,574X_3 + 0,422X_4 - 0,285X_5$. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,807 angka ini memiliki arti bahwa hubungan kepuasan masyarakat dengan variabel Bukti Langsung (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), Empati (X₅) adalah sangat kuat. Dari hasil Adjusted R Square sebesar 0,612 atau sebesar 61,2%, artinya bahwa variabel independen yaitu Bukti Langsung (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), Empati (X₅) memberikan persentase sumbangan kontribusi yang mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser sebesar 61,2% adapun sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil analisis perhitungan

uji F (simultan) diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 16,482 dan F_{tabel} dengan menggunakan tingkat signifikan 0,000 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,43. Maka F_{hitung} sebesar 16,482 > nilai F_{tabel} sebesar 2,43 dan pengujian hipotesisnya adalah diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. Hasil analisis perhitungan Uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel Bukti Langsung (X_1) sebesar 4,343 dengan probabilitas signifikan 0,000, Daya tanggap (X_3) sebesar 3,867 dengan probabilitas signifikan 0,000, dan Jaminan (X_4) sebesar 3,099 dengan probabilitas signifikan 0,003 mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Sementara nilai t_{hitung} Keandalan (X_2) sebesar -1,445 dengan probabilitas signifikan 0,155, Empati (X_5) sebesar -1,681 dengan probabilitas signifikan 0,100, tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan hasil SPSS bahwa variabel Bukti Langsung (X_1) mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai t_{hitung} tertinggi sebesar 4,343 dengan taraf signifikan 0,000 pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser, dengan demikian maka hipotesis kedua pada Bab II tidak terbukti yang menyatakan bahwa variabel empati berpengaruh dominan atau H_0 diterima dan H_a ditolak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kontribusi.

LATAR BELAKANG

Di era modern saat ini setiap instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dituntut dalam berbagai hal, tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggara kegiatan pemerintahan dan pelayanan menjadi sangat dibutuhkan seiring dengan terjadinya reformasi politik yang telah mendorong masyarakat menjadi lebih kritis dan semakin sadar akan haknya untuk memperoleh pelayanan pemerintahan yang lebih baik, sebagai sebuah kewajiban maka sudah semestinya setiap aparat desa memberikan pelayanan yang terbaik.

Pemerintahan desa adalah bentuk pemerintahan daerah yang kecil dan memiliki peran dalam upaya untuk membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintahan desa mempunyai tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang sejahtera, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik.

Pemerintahan desa yang baik saat ini adalah pemerintahan yang memberikan dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya adalah Kantor Desa Suatang Keteban yang terletak di Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser. Semakin bertambahnya masyarakat pada Desa Suatang Keteban maka semakin pula meningkatkannya jasa pelayanan yang diberikan pada Kantor Desa Suatang Keteban terhadap masyarakat.

Dalam sebuah pelayanan ada beberapa faktor yang berpengaruh langsung pada layanan yang diberikan. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Sumber daya manusia merupakan penggerak dari proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, sampai pada pengendalian sumber-sumber yang ada pada instansi pemerintahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur dapat memberikan rasa nyaman kepada

penerima pelayanan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi masa kini agar dapat mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.

Kantor Desa Suatang Keteban merupakan instansi pemerintahan yang memberikan sebuah pelayanan jasa terhadap masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi pemerintah mempunyai kewajiban dalam melayani masyarakat pemohon dalam membuat Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Nikah (SKN), Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Ahli Waris, sehingga harus memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu petugas Kantor Desa Suatang Keteban harus benar-benar memahami kualitas pelayanan berhubungan dengan Bukti Langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Empathy*).

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat perlu melakukan perbaikan atau koreksi, sebab tanpa adanya tindakan untuk melakukan perbaikan maka hasil pengukuran kepuasan menjadi tidak bermanfaat. Tujuan dari pengukuran kepuasan pelayanan pada masyarakat ialah untuk segera diperbaiki, sehingga masyarakat merasa puas apabila yang dialami lebih baik dari pada yang diharapkan dan kecewa apabila sebaliknya. Sebagaimana diketahui bahwa salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu instansi yang bergerak dibidang pelayanan jasa adalah berupa memberikan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat merasa puas.

KAJIAN TEORITIS

Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola, pengolahan. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Sehingga manajemen merupakan suatu proses untuk melaksanakan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen digunakan untuk aktivitas-aktivitas pengawasan terhadap orang lain, sehingga pekerjaan dapat terselesaikan serta dapat memudahkan terwujudnya tujuan dari perusahaan atau organisasi, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Hasibuan (2020:2) "Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pemasaran

Pengertian pemasaran sampai saat ini masih bervariasi, ada beberapa pendapat mengemukakan oleh para ahli dengan sudut pandang mereka masing-masing akan tetapi pada umumnya mereka berpendapat bahwa pemasaran merupakan terdapat kegiatan jual beli barang dan jasa.

Menurut Swastha dalam Indrasari (2019:4) “Pemasaran merupakan sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun potensial.”

Pemasaran merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh produsen mulai dari pengidentifikasi mengenai produk yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen, menentukan produk yang akan diproduksi, dan menentukan cara mempromosikan serta harga dan menyalurkan produk tersebut dengan tujuan menarik simpati sehingga konsumen tertarik dengan produk atau jasa yang kita tawarkan, dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen

Manajemen Pemasaran

Pada pokoknya manajemen pemasaran terdiri dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Manajemen pemasaran merupakan salah satu penentu yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan perusahaan.

Menurut Assauri (2020:73) “Manajemen pemasaran adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan pada pasar yang dituju (sasaran).”

Manajemen pemasaran merupakan usaha yang dilakukan untuk mencapai hasil dengan proses sarana yang terstruktur, untuk membangun hubungan yang diinginkan.

Menurut Indrasari (2019:8) ”Manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan pengendalian suatu kegiatan pemasaran dimana tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien.”

Kegiatan pemasaran dilakukan agar mempermudah serta sebagai aktivitas perencanaan pemasaran agar tujuan perusahaan tercapai yaitu berupa kepuasan konsumen.

Jasa

Jasa dapat diartikan sebagai sesuatu yang diproduksi dan dan dikonsumsi secara simultan. Sehingga jasa tidak pernah ada dan hasilnya dapat dilihat setelah terjadi. Penyajian jasa pelayanan yang berkualitas dipertimbangkan sebagai salah satu strategi untuk sukses.

Menurut Kotler dalam Arief (2019:11) “Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.”

Jasa merupakan aktivitas-aktivitas yang melibatkan sumber daya manusia untuk membuat dan menghasilkan suatu produk, yang dimana dalam menciptakan produk maupun dalam melakukan pemasarannya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Karena itu pelanggan mampu merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan instansi atau perusahaan terhadap keinginan pelanggan agar bisa terpuaskan terhadap pelayanan.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019:61) “Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.”

Menurut Wykof dalam Algifari (2019:2) “Kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.”

Kepuasan

Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Peranan setiap individu dalam pemberian pelayanan sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Sedangkan masyarakat adalah sekelompok orang yang terkait oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

Menurut Kotler dan Clarke dalam Algifari (2019:3) “Kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya.”

Kepuasan masyarakat dapat diciptakan melalui pelayanan yang telah diberikan oleh produsen terhadap konsumen, yang mana kualitas pelayanan yang diberikan tidak berbeda dengan harapan yang telah dipersepsikan oleh konsumen.

Menurut Kotler dalam Arief (2020:174) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah dilayani oleh pelayanan administrasi di Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh karena data pelayanan selama 5 bulan terakhir 50 masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kata, kalimat, gambar atau bagan dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini seperti hasil wawancara dengan beberapa masyarakat mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk melengkapi data dalam penelitian ini, penelitian juga mengumpulkan data yang berupa data primer. Peneliti memperoleh data primer melalui wawancara dan observasi secara langsung pada masyarakat Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser. Penelitian lapangan yaitu penelitian langsung pada objek baik dengan cara melihat maupun melakukan pengumpulan data serta informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan teknik wawancara terstruktur dimana peneliti mempersiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun sudah disiapkan. Dalam menganalisis dan pengujian hipotesis penulis menggunakan uji validitas, dan realibilitas, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi ganda (R), Koefisien Adjusted (R^2), perhitungan uji F dan uji t. Dengan demikian hasil penelitian pun akan segera diketahui. Dalam pelaksanaannya, untuk kemudahan dalam pengelolaan data, maka dapat dilakukan melalui bantuan komputer dengan program SPSS (*Statistical Product and service Solution*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Berganda

Tabel 1. Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefisients
	B
1. (Constant	-1,414
X1	0,855
X2	-0,300
X3	0,574
X4	0,422
X5	-0,285

Sumber: Hasil Output SPSS diolah tahun 2023

Dari hasil analisa diatas dan tabulasi data, maka dapat diketahui hasil persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dari hasil analisa data dan tabulasi data, maka dapat diketahui hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = -1,414 + 0,855X_1 - 0,300X_2 + 0,574X_3 + 0,422X_4 - 0,285X_5$$

A = Angka -1,414 adalah konstanta, artinya jika X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 adalah sama dengan 0, maka nilai Y sama dengan -1,414

X_1 = Angka 0,855 X_1 adalah besaran koefisien regresi untuk variabel Bukti Langsung (X_1). Yang berarti jika nilai variabel X_1 mengalami kenaikan 1 satuan, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,855 dengan asumsi bahwa variabel yang lain konstan/tetap.

X_2 = Angka -0,300 X_2 adalah besaran koefisien regresi untuk variabel Keandalan (X_2). Yang berarti jika nilai variabel X_2 mengalami kenaikan 1 satuan, maka Y akan mengalami penurunan sebesar 0,300 dengan asumsi bahwa variabel yang lain konstan/tetap.

X_3 = Angka 0,574 X_3 adalah besaran koefisien regresi untuk variabel Daya Tanggap (X_3). Yang berarti jika nilai variabel X_3 mengalami kenaikan 1 satuan, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,574 dengan asumsi bahwa variabel yang lain konstan/tetap.

X_4 = Angka 0,422 X_4 adalah besaran koefisien regresi untuk variabel Jaminan (X_4). Yang berarti jika nilai variabel X_4 mengalami kenaikan 1 satuan, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,422 dengan asumsi bahwa variabel yang lain konstan/tetap.

X_5 = Angka -0,285 X_5 adalah besaran koefisien regresi untuk variabel Empati (X_5). Yang berarti jika nilai variabel X_5 mengalami kenaikan 1 satuan, maka Y akan mengalami penurunan sebesar 0,285 dengan asumsi bahwa variabel yang lain konstan/tetap.

2. Analisis Koefisien Korelasi Ganda (R)

Koefisien korelasi adalah untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5), maka Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Suatang Ketuban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser.

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi (R) Dan Determinasi (R²a)

Model	R	<i>Adjusted R Square</i>
1	0,807	0,612

Sumber : Hasil output SPSS yang diolah tahun 2023

Untuk mengetahui keeratan variabel independen Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5), untuk variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) di peroleh nilai R adalah sebesar 0,807 sehingga sesuai dengan tabel interpretasi koefisien korelasi, angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang sangat kuat.

Sehingga variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5), mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser.

3. Koefisien Determinasi/ *Adjusted R Square*

Sedangkan hasil *Adjusted R Square* sebesar 0,612 atau sebesar 61,2%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5), memberikan persentase sumbangan atau kontribusi yang mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser sebesar 61,2%, sedangkan sisanya sebesar 38,8% disumbangkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5), secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) diketahui apabila nilai ($F_{hitung} > F_{tabel}$).

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel dependen Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5), variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Koefisien Uji F (Simultan)

Model	Df	F	Sig
Regresion	5	16,482	0,000 ^b
Residual	44		
Total	49		

Sumber : Hasil output SPSS diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 3 yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 16,482 dan F_{tabel} dengan menggunakan tingkat signifikan 0,000 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,43. Maka F_{hitung} sebesar 16,482 > nilai F_{tabel} sebesar 2,43 dan pengujian hipotesisnya adalah diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka, hipotesis yang menyatakan bahwa variabel Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) berpengaruh secara simultan dan terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) maka oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima.

5. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji selanjutnya adalah untuk mengetahui secara parsial variabel bebas (X) yang terdiri dari variabel Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) untuk variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 4. Hasil Uji T

Model (Constant)	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
X1	4,343	2,01537	0,000	Signifikan
X2	-1,445	2,01537	0,155	Tidak Signifikan
X3	3,867	2,01537	0,000	Signifikan
X4	3,099	2,01537	0,003	Signifikan
X5	-1,681	2,01537	0,100	Tidak Signifikan

Sumber : Hasil output SPSS diolah tahun 2023

Uji t artinya pengujian hipotesis secara parsial yakni untuk menguji kebenaran pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat

a. Variabel Bukti Langsung (X_1)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai t_{hitung} untuk variabel Bukti Langsung (X_1) sebesar 4,343 dan nilai t_{tabel} 2,01537 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), sehingga variabel Bukti Langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Probabilitas signifikansi untuk variabel Bukti Langsung $0,000 < 0,05$ (Signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Variabel Keandalan (X_2)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai t_{hitung} untuk variabel Keandalan sebesar -1,445 dan nilai t_{tabel} 2,01537 ($t_{hitung} < t_{tabel}$), sehingga variabel Keandalan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Probabilitas signifikansi untuk variabel Keandalan $0,155 > 0,05$ (Tidak Signifikan), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Variabel Daya Tanggap (X_3)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai t_{hitung} untuk variabel Daya tanggap sebesar 3,867 dan nilai t_{tabel} 2,01537 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), sehingga variabel Daya tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Probabilitas signifikansi untuk variabel Daya tanggap $0,000 < 0,05$ (Signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

d. Variabel Jaminan (X_4)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai t_{hitung} untuk variabel Jaminan sebesar 3,099 dan nilai t_{tabel} 2,01537 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), sehingga variabel Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Probabilitas signifikansi untuk variabel Jaminan $0,003 < 0,05$ (Signifikan), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

e. Variabel Empati (X_5)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai t_{hitung} untuk variabel Empati sebesar -1,681 dan nilai t_{tabel} 2,01537 ($t_{hitung} < t_{tabel}$), sehingga variabel Empati tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Probabilitas signifikansi untuk variabel Keandalan $0,100 > 0,05$ (Tidak Signifikan), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan perhitungan diatas bahwa variabel Bukti Langsung (X_1) mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai t_{hitung} tertinggi yaitu sebesar 4,343 dengan taraf signifikan 0,000 pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong. Dengan demikian maka hipotesis kedua pada Bab II tidak terbukti yang menyatakan bahwa variabel empati berpengaruh dominan atau H_0 diterima dan H_a ditolak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis data dengan pembahasan mengenai pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil yang diperoleh uji validitas dari 26 pernyataan dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

- 2) Hasil uji reliabilitas standar *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 ($0,928 > 0,6$), maka dinyatakan setiap butir pernyataan dan tingkat konsistensi yang baik, sehingga hasilnya dapat diterima.
- 3) Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda adalah $Y = -1,414 + 0,855X_1 - 0,300X_2 + 0,574X_3 + 0,422X_4 - 0,285X_5$ dari hasil persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa Keandalan (X_2) dan Empati (X_5) memiliki pengaruh negatif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sedangkan Bukti Langsung (X_1), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
- 4) Dari hasil analisis data yang diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,807 angka ini memiliki arti bahwa hubungan kepuasan masyarakat dengan variabel Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) adalah sangat kuat.
- 5) Dari hasil *Adjusted R Square* sebesar 0,612 atau sebesar 61,2%, artinya bahwa variabel independen yaitu Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) memberikan persentase sumbangan kontribusi yang mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser sebesar 61,2% adapun sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
- 6) Hasil analisis perhitungan uji F (simultan) diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 16,482 dan F_{tabel} dengan menggunakan tingkat signifikan 0,000 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,43. Maka F_{hitung} sebesar $16,482 >$ nilai F_{tabel} sebesar 2,43 dan pengujian hipotesisnya adalah diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.
- 7) Hasil analisis perhitungan Uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel Bukti Langsung (X_1) sebesar 4,343 dengan probabilitas signifikan 0,000, Daya tanggap (X_3) sebesar 3,867 dengan probabilitas signifikan 0,000, dan Jaminan (X_4) sebesar 3,099 dengan probabilitas signifikan 0,003 mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Sementara nilai t_{hitung} Keandalan (X_2) sebesar -1,445 dengan probabilitas signifikan 0,155, Empati (X_5) sebesar -1,681 dengan probabilitas signifikan 0,100, tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)
- 8) Berdasarkan perhitungan pada uji t bahwa variabel Bukti Langsung (X_1) mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai t_{hitung} tertinggi sebesar 4,343 dengan taraf signifikan 0,000 pada Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser, dengan demikian maka hipotesis kedua

pada Bab II tidak terbukti yang menyatakan bahwa variabel empati berpengaruh dominan atau H_0 diterima dan H_a ditolak

Saran

- 1) Bagi Pegawai Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser agar tetap dapat mempertahankan sikap ramah dalam melayani masyarakat dan meningkatkan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 2) Bagi Pegawai Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser diharapkan agar sekiranya datang tepat waktu untuk memberikan pelayanan agar bisa melayani dengan maksimal.
- 3) Bagi Pegawai Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser agar tetap dapat meningkatkan sikap cepat dan tanggap menanggapi keluhan masyarakat serta dapat memberikan solusi yang baik atas permasalahan masyarakat.
- 4) Bagi Pegawai Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser agar meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan keamanannya yang baik sehingga masyarakat merasa puas.
- 5) Bagi Pegawai Kantor Desa Suatang Keteban Kecamatan Paser Belengkong Kabupaten Paser diharapkan agar memberikan pelayanan yang adil tidak membeda-bedakan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Assauri, Sofjan. 2020. Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Ke-14. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Arief. 2020. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Cetakan Pertama. Malang: Bayu Media
- Algifari. 2019. Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. Edisi Pertama. Cetakan kedua. Yogyakarta: BPFE
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, M. Anang. 2019. Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta. Deepublish
- Hasibuan, Malayu S.P. 2020. Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah. Edisi. Revisi. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Bumi Aksara
- Halim., Fitria. et.al.2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Medan. Yayasan Kita Menulis.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: UnitomoPress.
- Kurniawan, Robert, dan Yuniarto, Budi. 2016. Analisis Regresi Dasar dan Penerapan dengan R. Edisi Pertama. Kencana. Jakarta.
- Lestari, Dewi. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tampakan Kecamatan Batu Engau. Skripsi. Tanah Grogot. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widya Praja

- Mulyapradana, Aria., Anjarini, Ary Dewi., dan Hartono. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah. Vol3, No.1(<https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/download/115/80> diakses tanggal 25 April 2023)
- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Surabaya. Media Sahabat Cendikia
- Priyatno, Duwi. 2010. Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS. Cetakan Pertama. Yogyakarta: MediaKom
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sukmayana, H. Dodi. 2017. Kepuasan Masyarakat. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish