PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BAJERA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Ni Putu Widiastuti¹, I Wayan Astawa², Ummi Latifah³

STIE Bali Internasional Institute Of Tourism Management^{1,2,3}

Abstract

This study aims to determine the effect of independent variables such as physical ability, reliability, responsiveness, assurance and empathy on the number of community satisfaction visits at the Bajera Village Office. This research is a descriptive analysis research using a quantitative approach. Data collection using a questionnaire. The sample in this study amounted to 100 people and the validity test used Alpha Cronbach. Data analysis using multiple linear regression. The variable of physical ability has a positive and insignificant effect on community satisfaction, it is obtained a sig.t value of 0.256 with a sig value of $0.799 > \alpha (0.05)$ meaning that H_0 is accepted. The guarantee variable has a positive and insignificant effect, where the sig.t value of 0.651 with a sig value of $0.517 > \alpha (0.05)$ means that H_0 is accepted. The simultaneous test itself has a significant positive effect simultaneously (simultaneously) of physical ability, reliability, responsiveness, assurance and empathy, the results of the F-count value of 23.800 and sig 0.000 on community satisfaction.

Keywords: *Public Service Quality, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang telah diperoleh dan dirasakan oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan baik pula, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang sesuai bahkan tidak memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh

perusahaan. Zeithaml dan Bitner (2008:11) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Perusahaan dapat mengetahui kepuasan dari para konsumen ataupun masyarakat melalui umpan balik yang diberikan, sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan masyarakat ataupun konsumen.

Kepuasan konsumen ditentukan oleh lima faktor yang harus diperhatikan perusahaan. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 147) membagi indikator atau dimensi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi yaitu pertama *tangible* (berwujud) yang meliputi penampilan karyawan dan kenyamanan tempat. Kedua *reliability* (kehandalan) yaitu kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Ketiga, *responsiveness* (kehandalan) yaitu kecepatan pegawai dalam memberikan layanan. Keempat, *assurance* (jaminan) yaitu pegawai dapat memberikan kepastian waktu dan kepastian biaya kepada masyarakat. Kelima, *emphaty* (empati) yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat dan dapat memberikan solusi atas permasalahan masyarakat.

Kualitas pelayanan sendiri tidak terlepas dari segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam artian jasa. Salah satunya adalah pelayanan publik yang memberikan layanan kepada setiap orang yang memerlukan bantuan publik, baik yang bersifat kepentingan umum ataupun organisasi. Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari Ombudsman RI tahun 2015 jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan publik terus meningkat sebesar 350%. Menurut Mahmudi (2010: 223) masyarakat berhak mendapatkan kualitas pelayanan publik yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah membayarkan kewajibannya bernegara dengan membayarkan pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian kualitas pelayanan haruslah prima dan mutlak dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut

dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya dapat menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Hardiyansyah jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu yang pertama adalah pelayanan administratif merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan publik seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan kartu keluarga (KK). Kedua, pelayanan barang merupakan layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik seperti misalnya jaringan telepon dan penyediaan air bersih. Yang terakhir yaitu pelayanan jasa, pelayanan jasa sendiri merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan publik seperti

misalnya pemeliharaan kesehatan, sanitasi lingkungan dan sekolah. Pelayanan publik sendiri meliputi segala kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara.

Instansi pemerintah daerah seperti kantor desa merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kantor Desa sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu masyarakat pada umumnya serta secara khusus membantu pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pemasyarakatan serta meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kantor desa yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan pindah, ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung-jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas yang baik dari pemerintah, tidak terkecuali dengan masyarakat Desa Bajera, Kecamatan Selemadeg, Kabupaten Tabanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada penelitian ini, maka dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kemampuan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera?
2. Apakah terdapat pengaruh kehandalan (*reability*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera?
3. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap (*reability*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera?
4. Apakah terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera?
5. Apakah terdapat pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera?
6. Apakah terdapat pengaruh kemampuan fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera?

TINJAUAN PUSTAKA

Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:4) menyebutkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin

dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. Lovelock (dalam Fandy Tjiptono. 2004: 59), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dan memenuhi harapan pelanggan. Zeithaml, dkk (2009 : 111 kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu kemampuan fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Zeithaml, dkk (Hardiyansyah, 2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi atau indikator yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Masing- masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Kemampuan fisik (*tangible*)

Indikator dari kemampuan fisik itu sendiri meliputi penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan banyak orang. Yang kedua adalah kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan lainnya.

b. Kehandalan (*reability*)

Indikator kehandalan dalam pelayanan publik adalah kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan. Indikator kehandalan selanjutnya adalah instansi pemberi layanan tersebut memiliki standar pelayanan yang jelas, dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Indikator daya tanggap meliputi petugas merespon setiap pelanggan, merespon berarti tanggap akan keluhan yang disampaikan penerima layanan. Kemudian petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat pengguna layanan akan merasa senang ketika tidak memerlukan waktu yang lama untuk menerima pelayanan yang diinginkan.

d. Jaminan (*assurance*)

Indikator jaminan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan selanjutnya adalah jaminan dimana dalam indikator ini petugas harus memiliki kemampuan untuk dapat memberikan jaminan ketepatan waktu dan ketepatan biaya kepada masyarakat guna untuk menciptakan kepuasan terhadap layanan yang akan dan telah diterima oleh masyarakat itu sendiri.

e. Empati (*Emphaty*)

Indikator empati memiliki peranan yang tidak kalah penting dengan

indikator lainnya, dimana indikator ini meliputi kemampuan petugas untuk dapat mendahulukan kepentingan masyarakat serta dapat memberikan solusi atas permasalahan atau keluhan yang disampaikan masyarakat.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan 21 sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen ditentukan oleh lima faktor yang harus diperhatikan perusahaan. Menurut Lupiyoadi (2001: 147) lima faktor tersebut sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan atau jasa

Kualitas pelayanan atau jasa disini yaitu pelanggan/masyarakat akan merasa puas bila hasil atau layanan yang telah mereka terima dari perusahaan pemberi jasa tersebut berkualitas dan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

b. Emosi

Emosi yang dimaksud disini yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk tersebut dan akan menceritakan kepada orang lain tentang kepuasannya terhadap pelayanan yang diterima.

c. Harga

Harga yaitu kesesuaian harga yang telah dikeluarkan dengan kualitas pelayanan yang diterima sudah sesuai dan tidak menimbulkan ketidakpuasan akan kualitas layanan tertentu.

d. Biaya

Biaya adalah tidak adanya biaya tambahan akan layanan yang diterima. Biaya disini berarti biaya yang tidak seharusnya dikeluarkan lagi oleh penerima jasa.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013:63), Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat

pertanyaan. Mengacu pada rumusan masalah, tinjauan teoritis, dan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Kemampuan Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian Akbar (2016) menunjukkan bahwa penyediaan kerapian tata letak ruangan, ketersediaan peralatan, dan kerapian karyawan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu juga dibuktikan dengan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara bukti langsung terhadap kepuasan Pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wahyuni (2014) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan masyarakat, sejalan dengan penelitian sebelumnya penelitian yang dilakukan oleh Aryani (2010) menunjukkan bahwa bukti fisik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H1: Ada pengaruh positif dan signifikan kemampuan fisik (tangible) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera.

2) Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian Marhadika (2017) menunjukkan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan yaitu reability dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan, sejalan dengan penelitian Aryani (2010) berhasil membuktikan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Wahyuni Wahyuni (2014) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan

signifikan keandalan (reability) terhadap kepuasan masyarakat.

H2: ada pengaruh positif dan signifikan keandalan (reability) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera

3) Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian Irfandi (2009) mengatakan bahwa daya tanggap merupakan dimensi yang dominan dan berpengaruh positif. Hasil sejalan juga diteliti oleh Aryani (2010) dimana daya tanggap (responsiveness) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.. Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2013), yang mengungkapkan daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

H3 : ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera

4) Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian Istianto dan Tyra (2013) yang menunjukkan bahwa jaminan merupakan dimensi yang dominan serta mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Aryani (2010) menunjukkan bahwa dimensi jaminan (assurance) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain oleh Wahyuni (2014) berhasil membuktikan bahwa jaminan (assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. H4: ada pengaruh positif dan signifikan jaminan

(assurance) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera.

5) Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil Penelitian Murgiono (2010) mengindikasikan bahwa semakin baik perusahaan/instansi jasa dalam memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan, melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman maka akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Aryani (2010) membuktikan bahwa semakin pegawai menunjukkan sikap empati maka semakin positif dan signifikan kepuasan pelanggan, hal tersebut sejalan dengan penelitian Wahyuni (2014) yang menemukan bahwa dimensi empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H5: ada pengaruh positif dan signifikan empati terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera.

6) Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh kemampuan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Aryani (2010) menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan akan kualitas pelayanan yang diberikan, sejalan dengan hasil penelitian Wahyuni (2014) menunjukkan bahwa kemampuan

fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian lain oleh Rahmulyono (2008) menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H6 : ada pengaruh positif dan signifikan kemampuan fisik, kehandalan, daya tanggap jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan pada kantor Desa Bajera yang terletak di Desa Bajera, Selemadeg, Tabanan. Dalam penelitian ini teknik penentuan sampel adalah dengan teknik populasi atau sensus sebanyak 100 orang. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dengan variabel kemampuan fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), dan kepuasan masyarakat (Y). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda serta Uji validitas menggunakan *Alpha Cronbach*.

HASIL DAN PEMBAHASAN**a. Analisis Regresi Linier Berganda**

Tabel 1
Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3,662	1,419		2,581	0,011
Tangible	0,034	0,131	0,025	0,256	0,799
Realibility	0,324	0,132	0,254	2,444	0,016
Responsiveness	0,281	0,131	0,210	2,141	0,035
Assurance	0,070	0,107	0,062	0,651	0,517
Emphaty	0,365	0,142	0,316	2,571	0,012

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan penjelasan di atas secara umum dapat dinyatakan bahwa variabel *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* memiliki pengaruh positif

dan signifikan terhadap jumlah kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera juga akan meningkat.

b. Analisis Determinasi**Tabel 2 Analisis determinasi**

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,747 ^a	0,559	0,535	1,379

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsiveness, Tangible, Realibility
b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil uji koefisien determinasi dan perhitungan di atas dapat diartikan bahwa kemampuan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempengaruhi kepuasan masyarakat 53,5% sedangkan sisanya 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti sikap jujur dan dapat dipercaya (*credibility*),

keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial safety*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).

c. Uji Simultan f (f – tes)

Tabel 3
Uji F Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	226,264	5	45,253	23,800	,000^b
Residual	178,726	94	1,901		
Total	404,990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsiveness, Tangible, Realibility

Berdasarkan tabel diatas didapat F-hitung sebesar 23,800 dengan sig 0,000, yang berarti bahwa Fhitung > Ftabel ini berarti terdapat pengaruh yang positif signifikan secara bersama-

sama (simultan) dari kemampuan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera.

d. Uji t (t-tes)

Tabel Nilai T Hitung
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	3,662	1,419		2,581	0,011
Tangible	0,034	0,131	0,025	0,256	0,799
Realibility	0,324	0,132	0,254	2,444	0,016
Responsiveness	0,281	0,131	0,210	2,141	0,035
Assurance	0,070	0,107	0,062	0,651	0,517
Emphaty	0,365	0,142	0,316	2,571	0,012

a. Dependent Variable: Kepuasan

1) Uji hipotesis kemampuan fisik terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena t hitung sebesar 0,256 dengan nilai sig 0,799 < α (0,05) maka H0 diterima. Hal ini berarti variabel tangible berpengaruh positif tidak signifikan terhadap

variabel kepuasan masyarakat.

2) Uji hipotesis kehandalan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena t hitung sebesar 2,444 dengan nilai sig 0,016 < α (0,05) maka H0 ditolak. Hal ini berarti variabel realibility berpengaruh positif

- signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
- 3) Uji hipotesis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena t hitung sebesar 2,141 dengan nilai $\text{sig } 0,035 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel responsive berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
 - 4) Uji hipotesis jaminan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena t hitung sebesar 0,651 dengan nilai $\text{sig } 0,517 > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima. Hal ini berarti variabel assurance berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
 - 5) Uji hipotesis empati terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena t hitung sebesar 2,571 dengan nilai $\text{sig } 0,012 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel *emphaty* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
- variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Jaminan (*assurance*) oleh karena t hitung sebesar 0,651 dengan nilai $\text{sig } 0,517 > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima. Hal ini berarti variabel assurance berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
 5. Empati (*emphaty*) oleh karena t hitung sebesar 2,571 dengan nilai $\text{sig } 0,012 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
 6. Kemampuan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bajera.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diajukan saran kepada bagian dari Kantor Desa Bajera, untuk bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Bagi Perusahaan

- a. Pada hasil penelitian ini dari kelima dimensi pembentuk kualitas pelayanan terdapat dua dimensi yang berpengaruh positif tidak signifikan, yaitu kemampuan fisik, dan jaminan. Saran yang dapat penulis berikan adalah dengan tetap mempertahankan dan meningkatkan kemampuan fisik dan jaminan kepastian waktu dan biaya, agar kedepannya kedua dimensi ini tidak menjadi dimensi yang dapat mempengaruhi berkurangnya tingkat kepuasan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kemampuan fisik (*tangible*) oleh karena t hitung sebesar 0,256 dengan nilai $\text{sig } 0,799 < \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima. Hal ini berarti variabel *tangible* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
2. Kehandalan (*realibility*) oleh karena t hitung sebesar 2,444 dengan nilai $\text{sig } 0,016 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel kehandalan (*realibility*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) oleh karena t hitung sebesar 2,141 dengan nilai $\text{sig } 0,035 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti

- b. Berdasarkan hasil rata-rata jawaban responden dimensi yang paling terkuat adalah kehandalan (*realibility*), hal ini berarti tingkat kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Bagi peneliti lain

- a. Bagi peneliti lain yang tertarik meneliti lebih jauh tentang kepuasan masyarakat, hendaknya menambah jumlah dimensi pembentuk kualitas pelayanan.
- b. Bagi peneliti lain yang hendak meneliti kepuasan masyarakat disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian seperti tingkat Kecamatan dan Kabupaten.

DAFTAR PUSTAKA

Aryani, Dwi. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Skripsi: Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP. Universitas Indonesia.

Astia, Tika. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Tanjung Pinang Timur. Skripsi: Universitas Maritim Raja Ali Haji

Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Control*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004

Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKP Moenir. 2002. *Bentuk-bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara. Universitas Sumatera Utara

Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua. Bogor : Ghalia Indonesia

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Umar, Husein. 2012. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka

Wahyuni, S. 2014. Pengaruh Pelayanan Kantor Camat Torgamba Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pembuatan E-KTP Desa Beringin Jaya Kec. Torgamba Kab. Labuhan Batu Selatan. Skripsi FEBI IAIN