

Analysis of the Satisfaction Level of the Dendang Laut Community towards the Quality of Public Service of the Laut Dendang Village Office

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Laut Dendang terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Desa Laut Dendang

Muhammad Arif Hidayah¹⁾; Sri Sudiarti²⁾

^{1,2)} *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*

Email: ¹⁾ Arifseirotan@gmail.com; ²⁾ Srisudiarti@uinsu.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [11 April 2022]

Revised [13 April 2022]

Accepted [27 April 2022]

KEYWORDS

Satisfaction, Quality of service

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kantor desa laut dendang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat desa laut dendang. Jenis penelitian ini adalah peneliti analisis deskriptif kuantitatif, dimana objek penelitiannya adalah kantor desa laut dendang, populasinya adalah masyarakat sekitar dan sampelnya adalah masyarakat yang sudah memiliki KTP, teknik pengambilan data melalui angket kepada para responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis koefisien korelasi, uji reliabilitas, uji validitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, analisis koefisien determinasi, uji hipotesis dan juga uji hipotesis memakai aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat desa laut dendang.

ABSTRACT

This study was conducted to determine whether the service quality of the Laut Dendang Village office has an effect on the satisfaction level of the Laut Dendang Village community. This type of research is a quantitative descriptive analysis researcher, where the object of research is the village office of Laut Dendang, the population is the surrounding community and the sample is people who already have ID cards, the data collection technique is through a questionnaire to the respondents. Data analysis in this study used correlation coefficient analysis, reliability test, validity test, classical assumption test, regression analysis, coefficient of determination analysis, hypothesis testing and also hypothesis testing using SPSS application. The results showed that the level of service quality had a positive effect on the satisfaction of the people of Laut Dendang Village.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wadah untuk menghubungkan interaksi antara pemerintah dan warga negaranya. Para warga negara dikenakan pajak atau memberikan sedikit uangnya untuk negara yang dimana dana tersebut akan digunakan negara untuk melayani para masyarakatnya. Warga negara memberikan sebuah kewenangan kepada negara untuk mengolah urusan yang bersifat umum demi kemaslahatan umat. Para Warga negara memberikan pula kepada negara atau pemerintahan untuk melakukan tindakan represif apabila hal ini diperlukan. Hal ini dilakukan supaya pajak dan sumber pemasukan negara lainnya dapat dikutip secara efisien dan efektif, demi kesejahteraan masyarakat tetapi kenapa pada faktanya banyak kebutuhan masyarakat yang tidak terpenuhi, tidak jarang masyarakat dikecewakan oleh pemerintah dan para pejabat yang menyelewengkan kepentingan umum demi kepentingan dirinya sendiri

Rumitnya birokrasi di Indonesia ditambah dengan buruknya pelayanan kualitas publik di Indonesia menambah citra buruk bagi pemerintah. Beberapa orang mengeluh dan frustrasi dengan layanan publik yang diberikan oleh para pegawai negeri. Ketidakefektifan dan keefisienan sering sekali menjadi keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang menyebabkan beberapa orang merasa malas untuk berurusan dengan sistem birokrasi.

Tugas utama dari para aparatur negara tidak lain dan tidak bukan adalah untuk mengabdikan dan juga melayani masyarakat hal ini tertuang dalam amanat UUD tahun 1945 yang terletak pada alinea keempat dan berbunyi "melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial".

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan publik yang dilakukan secara profesional, artinya pelayanan yang dilakukan memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari si pemberi layanan (aparatur/pemerintah). Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan publik yang memuat Beberapa unsur yaitu : Efektif, Sederhana, dan Transparan. Efektif yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan

sasaran. Efisiensi adalah persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Sederhana adalah prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat. Transparan adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif.

Apabila sebuah pelayanan publik dilakukan dengan baik maka hal ini akan menimbulkan kepuasan dan kepercayaan tersendiri bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik tersebut, apabila sebaliknya yaitu pelayanan publik tidak dilakukan dengan baik maka akan mengecewakan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Jika kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terpenuhi dan kepercayaan masyarakat terbangun maka masyarakat akan cenderung menggunakan jasa pelayanan publik itu kembali, namun apabila pelayanan publik mengecewakan, maka masyarakat akan cenderung tidak ingin menggunakannya kembali.

Ada beberapa faktor penentu keberhasilan pelayanan publik salah satunya adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia yang berkualitas yaitu Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keahlian, dan juga attitude yang baik, apabila SDM ini dimiliki dalam sebuah pelayanan publik maka tentunya akan sangat berpengaruh dalam menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Jika kita melihat pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 disitu termuat mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik ataupun pemeritnah untuk melaksanakan pelayanan sesuai standart ketentuan. Jika para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik tersebut melanggar maka dpat dikenakan sanksi sesuai pasal 54, adapun sanksi tersebut berupa sanksi teguran atau jika dalam jangka waktu lebih dari tiga bulan maka akan dikenakan sanksi berupa pemutusan jabatan.

Dalam perihal untuk kepuasan masyarakat berikut hasil evaluasi atas sebuah pelayanan yang diberikan kepada para masyarakat :

Tabel 1. Penilaian kualitas pelayanan publik di kantor desa Laut Dendang.

No	Pernyataan	Setuju	Ragu-ragu
1	Fasilitas kantor desa Laut Dendang Memenuhi dan layak pakai	25/30*100% = 75%	5/30*100% = 25%
2	Pelayanan di kantor desa Laut Dendang sangat baik, efektif, efisien.	12/30*100% = 40%	13/30*100% = 60%
3	Pegawai kantor desa Laut Dendang Ramah	15/30*100% = 50%	15/30*100% = 50%
4	Pegawai kantor desa Laut Dendang memberikan pelayanan secara maksimal kepada saya	17/30*100% = 57%	13/30*100% = 43%
5	Para pegawai kantor desa Laut Dendang berpakaian rapi	27/30*100% = 90%	3/30*100% = 10%

Sumber data : Prasurvey, 2022

Berdasarkan hasil prasurvey yang telah dilakukan terhadap 30 warga dapat disimpulkan bahwa ternyata masih ada warga yang mengukan kualitas layanan para pegawai desa. Terdapat sebesar 60% nilai keraguan masyarakat yang tertinggi pada survey pada tabel diatas. Hal ini menunjukkan bahwasanya para warga masih skeptis kepada pelayanan yang di lakukan oleh para pegawai kantor desa. Ketika dilakukan obeservasi awal penelitian, peneliti menemukan bahwa para warga mengeluh dalam proses pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) karena prosesnya yang membingungkan. Serta pembagian bantuan yang disalurkan kurang merata terhadap warga yang kurang mampu. Tentunya hal ini menunjukkan bahwasanya kualtiyas pelayanan publik ini masih terkesan buruk dimana para masyarakat masih terlihat kurang puas oleh pelayanan yang diberikan.

Pemerintah berperan dalam hukum seperti yang termuat pada Undang-Undang pasal 1 nomor 25 (2009) yang memuat tentang pelayanan publik mengatur:” pelayanan publikadalah kegiatan atau perbuatan yang dilakukan kepada para warga negara dan penduduk barang dan jasa atau pengolahan administrasi yang sesuai kepada peraturan perundang undangan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Adapun layanan itu harus mencakup pelayanan yang disediakan oleh peyedia layanan nasional”. Oleh karena hal itu seharusnya kantor desa laut dendang bukan hanya bertugas untuk memberikan pelayanan saja, tetapi juga seharusnya kantor desa memperhatikan kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa, hal ini untuk meningkatkan kinerja dari kantor desa.

Adapun prasurvei kepuasan masyarakat dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Prasurvei Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	Setuju	Ragu-ragu
1	Kinerja para pegawai dikantor desa Laut Dendang sangat baik dan sesuai dengan permintaan saya	17/30*100% = 57%	13/30*100% = 43%
2	Kantor desa Laut Dendang cepat tanggap dalam melayani masyarakat	14/30*100% = 47%	16/30*100% = 53%
3	Para pegawai kantor desa Laut Dendang menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam)	12/30*100% = 40%	15/30*100% = 60%

Sumber : Prasurvei 2022

Berdasarkan pada data pada tabel diatas, ternyata keraguan masyarakat terhadap pelayanan dan kepuasan masih cukup tinggi hingga menyentuh angka 60%. Dimana para pegawai kantor desa tidak melakukan Senyum, Sapa, Salam (3S) dalam melakukan pelayanan. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat belum cukup puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai desa, perasaan senang ataupun kecewa yang muncul setelah membandingkan ekspektasi terhadap realita yang terjadi.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

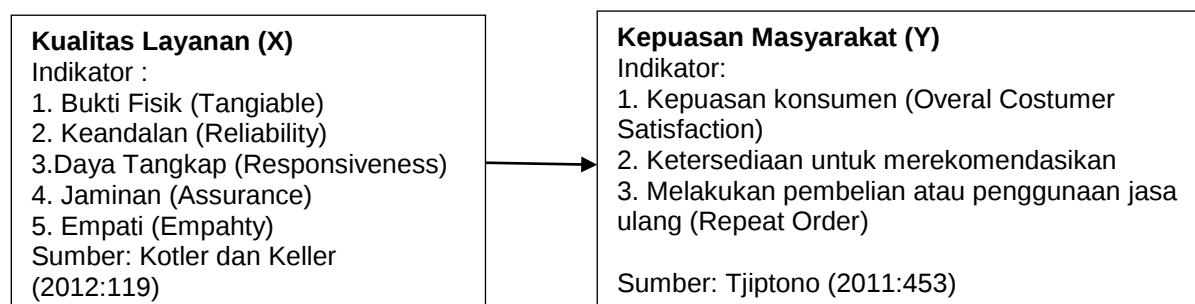
Sebuah kualitas pelayanan adalah sebuah usaha dari perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan menimbulkan sebuah kepuasan atau kekecewaan apabila pelayanan tersebut buruk. Para pelanggan tentunya akan mengharapkan sebuah pelayanan yang baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan akan menggambarkan bagaimanakah sebuah perusahaan tersebut dalam menyediakan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Menurut kotler dan keller (2013:214), pelayanan adalah sebuah hal yang mengacu pada kegiatan, manfaat, ataupun sebuah pelayanan yang bersifat tidak berwujud, diberikan dari pihak pertama kepada pihak yang kedua. Zeithamal dan bitner (2014:28) berpendapat jika konsep layanan ataupun jasa adalah sebuah kegiatan ekonomi yang dibuat ataupun diproduksi berbeda dengan produk barang yang bersifat fisik (berwujud). Dan adapun menurut Huriyati (2013 :16) kualitas pelayanan adalah sebuah alat takar ataupun ukuran yang diambil dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Pelanggan, tamu dan lain lain), lalu kepuasan dari pelanggan itu tergantung dari objek yang di layaninya. Dan juga konsumen yang mereka layanni. Kotler & Keller (2012 :119) berpendapat bahwasanya untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat 5 indikator yaitu : Jaminan, Daya tangkap, kehandalan, bukti fisik dan juga empati.

Kepuasan

Kotler (2002) berpendapat bahwasanya kepuasan itu adalah rasa senang ataupun kekecewaan seseorang ketika mereka membandingkan antara ekspektasi mereka dengan fakta yang mereka peroleh setelah menggunakan suatu barang ataupun jasa. Ciptono (2002) Engel et al (1990) berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah hasil evaluasi ketika membeli dimana para konsumen biasanya mengharapkan sebuah hal yang seimbang ataupun melewati harapan mereka, dan ketidakpuasan adalah ketika konsumen melakukan evaluasi bahwasanya produk atau jasa yang mereka gunakan tidak memenuhi harapan. Para pakar penelitian sebelum penelitian ini berpendapat bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan juga harga.

Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini memuat dua buah variabel. pertama yaitu variabel X berupa (kualitas pelayanan) yang berperan sebagai variabel bebas dan variabel kedua yaitu variabel Y (Kepuasan) dimana variabel Y sebagai variabel terikat. Dapat di simpulkan sebuah kualitas pelayanan yang baik maka akan mempengaruhi kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, yaitu peneliti Alf (2017), Ludviyatus (2018) dan juga Nimade Ari (2015). Dalam penelitian tersebut mereka menyatakan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan.



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menekankan pada pengujian teori-teori atau hipotesis-hipotesis melalui pengukuran variable-variabel penelitian dalam angka (quantitative) dan melakukan analisis data dengan prosedur statis dan pemodelan sistematis

Waktu dan Tempat Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Kantor Desa Laut Dendang yang beralamat di Jl. Perhubungan No.41, Laut Dendang, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2022.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di daerah Desa Laut Dendang yang telah berumur 17 tahun (telah memiliki KTP) karena biasanya yang menggunakan jasa layanan kantor desa adalah warga yang berusia diatas 17 tahun atau yang telah memiliki ktp. Adapun warga yang telah memiliki KTP yaitu 11268 orang. Adapun sampel yang di ambil adalah sebesar 99 responden, sampel ini di peroleh dengan metode slovin dengan tingkat error sebesar 10%. Dan teknik sampling yang dipakai yaitu teknik sampling purpose, Masyarakat >17 tahun dan telah memiliki KTP.b

Pengumpulan Data

Dalam melakukan penghimpunan data in, peneliti memakai data primer, yang terdiri dari observasi dan juga partisipan, dikarenakan peneliti terlibat dalam melakukan observasi, peneliti bertugas magang pada kantor desa tersebut. Adapun kuisioner yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner bersifat tertutup, yang berarti peneliti telah menyediakan jawaban dengan menggunakan skala likert. Dan data sekunder yang dipakai yaitu berasal dari berbagai refrensi seperti : jurnal, buku, internet dan lain lain. Sedangkan untuk menganalisis data tersebut peneliti melakukan uji asumsi klasik, uji reliabilitas, uji validitas, serta analisis regresi linier sederhana, uji korelasi, uji determinasi dan juga uji hipotesa (uji t)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Deskriptif Karakteristik Responden

Berdasarkan riset atau survey yang dilakukan, diketahui bahwasanya 56,6% responden adalah laki-laki, dan 43,4% adalah perempuan. Sedangkan berdasarkan profesi diketahui bahwasanya responden pelajar ataupun mahasiswa berjumlah 11.1 % responden, lalu berprofesi sebagai pegawai negeri sebanyak 8.1% responden, responden yang berprofesi sebagai pengusaha dan pegawai swasta adalah 14.15% dan 34.35% , dan pekerjaan lainnya adalah sebesar 32.3% responden. Diketahui bahwasanya responden yang paling banyak adalah berprofesi sebagai karyawan swasta, lalu responden profesi lainnya, dan yang paling minim adalah berprofesi sebagai pegawai negeri. Sedangkan untuk usia responden dimana responden terbanyak berumur 20-30 tahun dengan presentase sebesar 39.4%, di susul oleh responden yang berumur 31-40 tahun berjumlah 25.25%, kemudian jumlah responden paling sedikit yaitu berumur > 50 tahun berjumlah 5.05%. Mayoritas masyarakat menggunakan dari layanan kantor Desa yaitu masyarakat yang berumur 20-40 tahun. Terlihat bahwa pelayanan kantor Desa adalah untuk semua kalangan umur, dan sesuai untuk keinginan dan kebutuhan dari masyarakat.

Apabila dilihat dari segi tingkat pendidikan, kebanyakan tingkat pendidikan dari responden dalam penelitian ini pendidikan SMA dimana pendidikan SMA diperoleh 62%, lalu SMP sebesar 30.9% dan kemudian tingkat pendidikan responden yang paling minim yaitu tingkatan pendidikan SD dan lainnya masing masing responden berjumlah 6.1% dan 1%. dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada kantor Desa Laut Dendang tidak melihat tingkat pendidikan masyarakat dalam melayani, semua kalangan tingkat pendidikan dapat menggunakan layanan kantor desa.

Hasil penelitian deskriptif variabel penelitian
Tabel 3. Variabel kualitas pelayanan

No	SS	S	RR	TS	STS	Total	Mean	Ket
Bukti Fisik								
1	17	56	13	13	0	99	3.78	B
2	10	47	24	15	3	99	3.46	B
Keandalan								
3	12	51	19	16	1	99	3.58	B
4	9	47	27	16	0	99	3.49	B
Daya Tangkap								
5	17	43	26	13	0	99	3.65	B
6	17	51	13	17	1	99	3.67	B
Jaminan								
7	15	47	24	13	0	99	3.65	B
8	11	52	20	14	2	99	3.57	B
Empati								
9	11	44	28	16	0	99	3.51	B
10	20	42	20	13	4	99	3.62	B
Σ	139	480	214	146	11	990	3.596	B
(%)	14	48.5	21.6	14.7	1.11	100		

Sumber : Data primer di olah (2022)

Tabel 4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	SS	S	RR	TS	STS	Total	Mean	Ket
Kepuasan Masyarakat Keseluruhan								
1	12	56	22	8	1	99	3.71	B
2	7	54	22	16	0	99	3.53	B
Minat Pembelian atau Penggunaan Ulang								
3	8	45	31	15	0	99	3.46	B
4	4	41	35	17	2	99	3.28	B
Kesediaan untuk Merekomendasi								
5	4	38	36	18	3	99	3.22	B
6	4	35	38	21	1	99	3.20	CB
Σ	39	269	184	95	7	594	3.40	B
(%)	6.57	45.3	31	16	1.18	100		

Bersarkan tabel tersebut diketahui bahwasanya tingkat kualitas pelayanan pada kantor desa laut dandang memndapatkan respon yang cukup baik, nilai rata rata yaitu 3,589 pada skala (3,40-4,19). Dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada 99 orang responden sebesar 139 (14%) menjawab sangat setuju, jawaban setuju sebesar 5480 (48,5%), jawaban ragu ragu sebesar 214 (21,6%), jawaban tidak setuju sebesar 164 (14,7%) lalu jawaban sangat tidak setuju sebesar 11 (1,11%)

Tabel 5. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	SS	S	RR	TS	STS	Total	Mean	Ket
Kepuasan Masyarakat Keseluruhan								
1	12	56	22	8	1	99	3.71	B
2	7	54	22	16	0	99	3.53	B
Minat Pembelian atau Penggunaan Ulang								
3	8	45	31	15	0	99	3.46	B
4	4	41	35	17	2	99	3.28	B
Kesediaan untuk Merekomendasi								
5	4	38	36	18	3	99	3.22	B
6	4	35	38	21	1	99	3.20	CB
Σ	39	269	184	95	7	594	3.40	B
(%)	6.57	45.3	31	16	1.18	100		

Sumber : Data primer telah di olah (2022)

Dari tabel berikut disimpulkan bahwasanya kepuasan pada masyarakat memperoleh respon baik, dengan rata rata nilai sebesar 3,40 dalam skala (3,40-4,19). 6 pertanyaan yang diajukan kepada 99 responden, 39 (6,57%) menyatakan “sangat setuju”, 269 (45,3%) responden menjawab “setuju”, 184 (31%) menjawab “ragu ragu”, 95 (16%) menjawab “tidak setuju”. Dan 7 (11,8%) mengatakan “sangat tidak setuju”

Uji Instrument Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Kualitas Pelayanan (X)				
No Kuisisioner	R hitung	R tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,626	0,1663	0,000	Valid
2	0,735	0,1663	0,000	Valid
3	0,653	0,1663	0,000	Valid
4	0,608	0,1663	0,000	Valid
5	0,594	0,1663	0,000	Valid
6	0,597	0,1663	0,000	Valid
7	0,650	0,1663	0,000	Valid
8	0,629	0,1663	0,000	Valid
9	0,557	0,1663	0,000	Valid
10	0,755	0,1663	0,000	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)				
1	0,703	0,1663	0,000	Valid
2	0,696	0,1663	0,000	Valid
3	0,728	0,1663	0,000	Valid
4	0,721	0,1663	0,000	Valid
5	0,715	0,1663	0,000	Valid
6	0,663	0,1663	0,000	Valid

Sumber : Output SPSS (2022)

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Cronbach	Syarat	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,843	0,60	Reliabel
3	Kepuasan (Y)	0,797	0,60	Reliabel

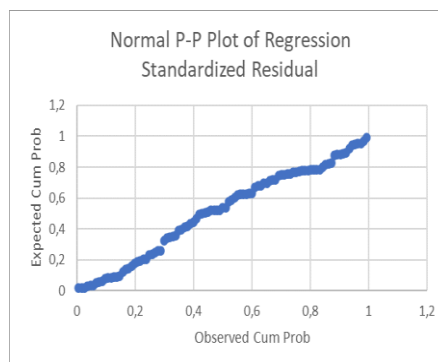
Sumber: Output SPSS (2022)

Dilihat dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwasanya semua pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Gambar 1. Normal P-P Plot



Sumber : Output SPSS (2022)

Dari data diatas dapat kita lihat bahwasanya titik menyebar secara acak dan juga tersebar diatas dan dibawah angka 0, hal ini diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel X Terhadap Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.018	1.309		2.306
	Kualitas Pelayanan (X)	0.483	0.036	0.807	13.469

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber : Output SPSS (2022)

Didapat nilai signifikan 0,000 < 0,05 lalu nilai t_{hitung} sebesar 13.469>, t_{tabel} sebesar 1.984. maka dapat diambil kesimpulan bahwasanya variabel X (kualitas pelayanan) akan berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat). Dari tabel diatas dapat diperoleh nilai a = 3,018 dan b = 0,483, maka dapat dirumuskan model regresi linear sederhana ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3,018 + 0,483X$$

Berdasarkan dari hasil uji regresi diatas maka dapat kita simpulkan konstanta 3,018 berarti bahwasanya nilai konsisten variabel Y (kepuasan) adalah sebesar 3,018, sedangkan koefisien regresi X sebesar 0,483 hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan sebesar 1% nilai variabel (X) kualitas pelayanan, maka nilai variabel (Y) kepuasan akan bertambah sebesar 0,483.

Uji Korelasi dan Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Correlations			
		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan(Y)
Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.807**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	99	99
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Output SPSS (2022)

Berdasarkan tabel diatas terjadi sebuah hubungan positif nilai *pearson correlation* (r) antara variabel X dan Y yaitu sebesar 0,807 > 0 hal ini dapat diartikan, semakin besar nilai X maka akan semakin besar juga nilai variabel Y dan juga sebaliknya. adapun Hubungan antara nilai variabel X dan variabel Y masuk kedalam kategori yang sangat kuat karena mereka terletak pada interval koefisien 0,80-0,100.

Berdasar tabel diatas , diperoleh sebuah data koefisien determinasi atau *r square* yaitu sebesar 0,652 atau sebesar 65,2% variabel Y yaitu Kepuasan, variasinya bisa dijelaskan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan sisanya sebesar 34,8% dijelaskan dari luar variabel yang digunakan.

Uji Hipotesis**Tabel 10. Hasil Uji Parsial (uji-t)**

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.018	1.309		2.306
	Kualitas Pelayanan (X)	0.483	0.036	0.807	13.469
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)					

Sumber : Output SPSS (2022)

Dari Tabel berikut menunjukkan bahwasanya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Diketahui dari pengujian ini bahwasanya data variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y, dikarenakan nilai signifikansi pada variabel X sebesar $0,000 < 0,05$. lalu dapat dilihat dari nilai t hitung = 13.469 lebih besar dari nilai t tabel yaitu sebesar 1.98498. Nilai t tabel diperoleh dengan rumus:

$Df = (n-k-1)$, dimana $n = 99$ dan $k = 2$

Maka, $Df = 99-2-1 = 96$

Dapat disimpulkan bahwasanya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat Desa Laut Dendang.

Pembahasan

Dari uji regresi linear sederhana yang peneliti lakukan, Diketahui bahwasanya nilai konsisten pada variabel kepuasan (Y) yaitu sebesar 0,000, dan juga koefisien pada regresi kualitas pelayanan (variabel X) memiliki nilai sebesar 0,483 hal ini tentunya menunjukkan bahwasanya tiap kualitas pelayanan akan mengalami sebuah peningkatan sebesar satu kali, maka nilai variabel kepuasan akan ikut bertambah 0,483. Dan dari hasil uji koefisien kolerasi juga dapat kita dilihat, hubungan antara Variabel X (kualitas pelayanan) dan juga Variabel Y (kepuasan masyarakat) memiliki hubungan kuat dengan bernilai 0,807

Kepuasan dari konsumen ternyata akan berpengaruh positif dan juga signifikan kepada kualitas pelayanan, hal ini ditunjukkan oleh taraf signifikan $0,000 < 0,05$ dan juga pada nilai t hitung $> t$ tabel bernilai $13.469 > 1.98498$.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan tidak baik ataupun rendah maka tingkat kepuasan akan menurun, dan sebaliknya apabila pelayanan pada kantor desa baik maka tingkat kepuasan konsumen/masyarakat desa akan semakin tinggi.

Dari hasil riset penelitian ini ternyata sejalan dan sependapat terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan yang didapat konsumen/ masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Telah dilakukan riset penelitian berupa angket kepada para responden yang berjumlah 99 orang yang menjadi sampel dalam penelitian ini, dimana sampel tersebut adalah warga dari desa laut dendang dan diteliti mengenai “analisis tingkat kepuasan masyarakat laut dendang terhadap kualitas pelayanan publik kantor desa laut dendang” dengan perumusan masalah yang telah diberikan, maka peneliti/penulis berpendapat bahwasanya kualitas pelayanan dan kepuasan para masyarakat laut dendang terbilang cukup baik. Dan juga kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh signifikan dan juga berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat desa laut dendang.



DAFTAR PUSTAKA

- Sedarmayati. (2003). *Good Governance: Pemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, Lexy. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rohman, A. A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Palangda, Listriyanti., J. M. Dame. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *Journal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*.
- Rosyada, Ayu Amrina. (2016). *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda*. *Journal Ilmu Pemerintahan*. 4(1).