

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Langensari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat

Wening Dwinurani

Universitas Teknologi Digital, wening10120424@digitechuniversity.ac.id

Muhammad Sugiharto

Universitas Teknologi Digital, muhammadsugiharto@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Kualitas Pelayanan merupakan bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tingkat harapan yang diinginkan konsumen.

Tujuan_Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Langensari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.

Desain/Metode_Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Desa Langensari dan diambil sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi, uji t, uji F serta uji koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi bantuan SPSS.

Temuan_Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 3.811 + 0.899X$. Nilai koefisien regresi sebesar 0.899 menyatakan bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.899 dengan variabel lain tetap. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 23.089 dengan tingkat sig < 0.05 yaitu 0.000. Sedangkan F tabel adalah sebesar 1.654. Karena F hitung > F tabel yaitu $533.110 > 1.654$ atau nilai Sig. F (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan.

Implikasi_Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi atau R square adalah sebesar 0.845 atau 84.5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebanyak 84.5%. Sedangkan sisanya 15.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Tipe Penelitian_Studi Empiris

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas, Masyarakat, Pelayanan

I. Pendahuluan

Salah satu bentuk organisasi yang sering diakui dalam masyarakat adalah instansi. Instansi, seperti pemerintahan atau lembaga-lembaga publik lainnya, merupakan suatu wadah di mana sekelompok orang bekerja bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Cara mengelola sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya menjadi kunci bagi keberhasilan suatu instansi dalam memberikan pelayanan baik itu untuk unit internal maupun eksternal. Bagi seorang aparatur atau abdi negara dan masyarakat, pelayanan merupakan tugas yang paling utama (Sahri, 2022).

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah diharapkan memberikan pelayanan publik yang terbaik baik itu dalam bentuk jasa, barang, maupun pelayanan administratif. Solusi paling

tepat bagi permasalahan yang muncul dari dalam instansi ataupun kendala yang timbul dari luar dapat diatasi dengan pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya. Tuntutan kepada pemerintah sebagai penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang memiliki kualitas semakin tinggi, terutama di era otonomi daerah seperti saat ini. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang optimal baik itu dalam segi kuantitas maupun kualitas (Hendriyadi, 2023).

Menurut Wickof dalam Hayani (2019) kualitas pelayanan memiliki arti bahwa dalam pemenuhan keinginan pelanggan atau masyarakat, kualitas pelayanan berperan sebagai harapan sekaligus pengendalian dalam kesempurnaan dalam memberi pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat terbentuk dan dipertahankan melalui pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan yang dirasakan masyarakat, dimana masyarakat memegang peranan besar bagi standar evaluasi baik itu bagi kualitas maupun kepuasan. Kualitas pelayanan sendiri dapat diberikan dalam bentuk kinerja ketika memberikan pelayanan tersebut. Pemerintah dan masyarakat sama-sama terlibat dalam proses pemberian pelayanan dan penerimaan pelayanan, sehingga keduanya diharapkan mencapai tingkat kepuasan masing-masing.

Kantor Desa Langensari, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu kantor pemerintah yang menjalankan aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Layanan yang diberikan Desa Langensari umumnya dalam bentuk pengurusan administrasi kependudukan dalam tingkat desa. Pelayanan yang baik tidak akan terbentuk apabila tidak didukung oleh pegawai yang memiliki kompetensi serta bertanggung jawab terhadap tugas yang mereka emban. Mereka harus mampu menjalankan tugas pokoknya sebaik mungkin, mengingat mereka memiliki tanggung jawab moral kepada masyarakat yang dimana mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah. Peneliti melakukan pra-survey di lingkup wilayah Desa Langensari pada bulan Desember 2023 dengan membagikan kuesioner kepada 20 masyarakat Desa Langensari. Berikut hasil pra-survey yang telah dilakukan:

Tabel 1.
Hasil Pra-survey Kualitas Pelayanan Desa Langensari

Pertanyaan	Jawaban (Persentase)				
	Sangat Buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan yang Anda terima dari pelayanan Desa Langensari?	-	10%	20%	60%	10%

Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra-survey Masyarakat Desa Langensari (2023)

Berdasarkan hasil pra-survey, sebanyak 60% atau 12 dari 20 masyarakat Desa Langensari menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Desa Langensari sudah baik. Meskipun begitu, masih ada 10% atau 2 dari 20 masyarakat Desa Langensari mengaku bahwa kualitas pelayanan di Desa Langensari masih buruk. Adapun aspek kualitas pelayanan yang responden anggap masih kurang dari Desa Langensari disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2.
Hasil Pra-survey Kepuasan Masyarakat Desa Langensari

Pertanyaan	Jawaban (Persentase)				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Sejauh mana tingkat kepuasan Anda terhadap layanan yang Anda terima dari pelayanan Desa Langensari?	-	15%	40%	35%	10%

Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra-survey Masyarakat Desa Langensari (2023)

Berdasarkan hasil pra-survey mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Desa Langensari, sebanyak 40% atau 8 dari 20 responden yang merupakan

masyarakat Desa Langensari mengaku bahwa mereka sudah cukup puas dengan pelayanan yang mereka terima dari pelayanan Desa Langensari. Namun, masih ada sebanyak 15% atau 3 dari 20 masyarakat Desa Langensari yang mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan kualitas pelayanan yang Desa Langensari berikan.

Kesimpulan yang didapatkan yaitu Desa Langensari diharapkan dapat melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan yang mereka berikan, sehingga dapat terbentuk kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Puas dan tidaknya masyarakat sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang aparaturnya berikan. Berangkat dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Langensari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat". Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Langensari Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.

II. Kajian Teori

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Wickof dalam Hayani (2019) pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Goeth dan Davis dalam Algifari (2017) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan kualitas sebagai tingkat baik buruknya atau taraf deretan sesuatu. Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tingkat harapan yang diinginkan konsumen.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Sahri (2022) mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (bukti nyata)
Tangible atau bukti fisik yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan)
Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan)
Responsiveness atau ketanggapan yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* (jaminan)
Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Empathy* (empati)
Empathy yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Sahri (2022), menurut Lukman (2000) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan pandangan, Gibson, et al. (1987), Wexley dan Yulk (1988) dalam Sahri (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono (1996) dalam Sahri (2022) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Berdasarkan berbagai pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

Prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur untuk dasar pengukuran IKM, namun setelah disesuaikan dengan hasil pra-survey maka penelitian ini hanya mengambil 7 unsur yang kemudian diimplementasikan ke dalam 4 butir kuesioner (pertanyaan) ke 7 unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 7) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini memiliki sifat deskriptif kuantitatif. Menurut Lehman dalam Fahtira (2020) deskriptif kuantitatif memiliki arti bahwa jenis penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan akurat berdasarkan fakta mengenai sifat dari populasi tertentu. Fungsi dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan objek yang tengah diteliti melalui data serta sampel yang telah dikumpulkan tanpa melalui analisis atau pembuatan kesimpulan yang berlaku secara umum, atau dengan kata lain sebagaimana adanya. Menurut Arikunto (2014) dalam Sahri (2022) populasi merupakan keseluruhan objek di suatu penelitian. Berangkat dari itu, populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah menggunakan jasa layanan yang diberikan Desa Langensari. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non-Probability sampling* dengan memanfaatkan teknik sampel *purposive sampling*. Dikarenakan jumlah populasi masyarakat yang pernah menggunakan jasa layanan Desa Langensari tidak dapat diketahui jumlah pastinya, maka digunakanlah rumus Bernoulli dimana sampel minimum digunakan dengan jumlah hasil sebanyak 100 orang. Maka dari itu, penelitian ini membutuhkan 100 responden.

Beberapa teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini, diantaranya adalah dengan melalui observasi dan kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk menguji instrumen, sedangkan pengujian data dilakukan melalui koefisiensi regresi, korelasi dan juga determinasi. Uji t juga dilakukan dalam pengujian hipotesis.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Uji Regresi

Analisis regresi linier sederhana digunakan dalam pengujian untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Langensari. Hasil analisis tersebut disajikan melalui tabel di bawah ini:

Tabel 3.
Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.811	1.498		2.544	.013
	X	.899	.039	.919	23.089	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil olahan regresi linier sederhana diatas, dapat diperoleh persamaan regresi di bawah ini:

$$Y = a + bx$$

Di mana:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

Melalui hasil regresi di atas, tersusun persamaan di bawah ini:

$$Y = 3.811 + 0.899X$$

Angka 3.811 adalah nilai konstanta yang memiliki arti bahwa ketika X adalah 0, maka nilai kualitas pelayanan adalah 3.811. Hal ini mengartikan bahwa jika variabel independen bernilai konstan, maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Adapun 0.899 bernilai positif sehingga memiliki arti bahwa ketika variabel kualitas pelayanan naik 1 satuan, maka kepuasan masyarakat akan turut mengalami kenaikan sebesar 0.899, dengan asumsi variabel lain tetap.

Nilai konstanta dari kepuasan masyarakat yang berjumlah 3.811 juga memiliki arti bahwa ketika terjadi peningkatan kualitas pelayanan maka akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Nilai koefisien X = 0.899 juga memiliki makna bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif. Sehingga, semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Uji Korelasi

Hasil analisis statistik Koefisien Korelasi *Product Moment* menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.
Uji Koefisien Korelasi
Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki korelasi sebesar 0.919. Artinya, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang kuat dan memiliki sifat yang positif atau satu arah. Dengan kata lain, ketika skor dari kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka skor dari kepuasan masyarakat juga akan mengalami peningkatan, hal ini berlaku secara dua arah.

Uji Determinasi

Penggunaan koefisien determinasi adalah untuk menganalisis besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hasil analisis tersebut disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.
Uji Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 ^a	.845	.843	1.582

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Nilai koefisiensi determinasi atau R square yang tertera dalam tabel di atas menunjukkan angka 0.845 atau 84.5% Artinya, kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat sebanyak 84.5%.

Uji t

Penggunaan uji t adalah untuk mengetahui tingkat signifikansi bagaimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara parsial atau masing-masing. Satu variabel bebas dapat disebut signifikan secara parsial apabila memberikan pengaruh kepada variabel terikat dengan nilai Sig < 0.05. Setelah dilakukan perhitungan secara statistik, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6.
Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.811	1.498		2.544	.013
	X	.899	.039	.919	23.089	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Setelah dilakukan pengujian, diperoleh hasil uji t dengan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan berada pada angka 23.089 dengan tingkat sig < 0.05 yaitu 0.000. Sehingga memiliki arti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Langensari.

V. Penutup

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencari tahu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Desa Langensari. Adapun hasil yang diperoleh setelah melakukan penelitian dan pengujian bisa ditarik kesimpulan yaitu dilihat dari uji statistik dan analisis regresi yang telah dilakukan berdasarkan data dari responden sebanyak 100 orang, diperoleh hasil dalam bentuk persamaan $Y = 3.811 + 0.899X$. Dari situ, dapat disimpulkan bahwa variabel dependen atau terikat berpengaruh terhadap variabel independen atau bebas karena nilai setiap variabel independen memiliki nilai positif atau berpengaruh. Selain itu, nilai koefisien determinasi atau R square adalah 0.845 atau 84.5%, yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) secara simultan mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 84.5%.

Adapun saran yang diberikan yaitu diharapkan Desa Langensari dapat mempertahankan kualitas pelayanannya terutama dalam sisi ketanggapan, yang dimana ketanggapan ini merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat serta kemampuan pegawai memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat Desa Langensari akan ikut meningkat.

Daftar Pustaka

- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Jakarta: BPFE
- Fahtira, V. N. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*. (Skripsi, IAIN Bengkulu).
- Hayani. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Hendriyaldi, H. 2023. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 12(2), 527-537.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2018. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12*. Cetakan ketiga. Jakarta: PT. Indeks
- Pemerintah Pusat. 2009. *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Tersedia di: <https://peraturan.go.id/id/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=Undang%2Dundang%20Nomor%2025%20Tahun%202009%20Tentang%20Pelayan%20Publik> (6 Desember 2023).
- Sahri, N. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).