

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA BAKBAKAN DI KABUPATEN GIANYAR**

**Oleh:  
I Kadek Parta Wijaya**

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar, Bali, Indonesia, e-mail :  
partawijayapug@gmail.com / telp : +6282 146428806

## **ABSTRAKSI**

Pada dasarnya manusia, membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstern dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kantor Desa Bakbakan, kecamatan Gianyar sebagai tempat penelitian menunjukkan bahwa kemampuan aparat Kantor Desa Bakbakan dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang di butuhkan untuk kepentingan perencanaan pembangunan hasilnya masih minim atau belum terlaksanakan secara optimal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bakbakan, Kecamatan Gianyar? Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bakbakan, Kecamatan Gianyar. Lokasi penelitian ini di lakukan di Kantor Desa Bakbakan Kabupaten Gianyar. Jenis data dan sumber data yang di gunakan adalah data primer dan data skunder yang di peroleh di Kantor Desa Bakbakan, kecamatan Gianyar. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuiseioner dan studi dokumentasi. sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 responden/orang. Responden yang di wawancara adalah responden yang berkendudukan di desa bakbakan kabupaten gianyar. Teknik analisis regresi linear sederhana, analisis determinasi, analisis uji-t ( $t_{tes}$ ), data diolah dengan menggunakan bantuan kumputer dengan program SPSS Version 22.00 for Windows

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini di tunjukan oleh t hitung 15,263 lebih besar dari t tabel 1,662 maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Oleh karena nilai t hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ , hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

*Katakunci: kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat*

## ABSTRACTION

Basically, human beings need service even in the external call can be said that the Ministry cannot be separated with human life. The community every time always demand a quality service from the Government, although these claims are often incompatible with hope because empirically that occur during service is still slow, convoluted, expensive, and exhausting. Bakbakan Village, Sub-District Office Herzliya as a place of research showed that the ability of the Office of the village authorities in the implementation of Bakbakan especially in preparing materials and information needed in the interest of development planning the result is still minimal or not optimally. Formulation of the problem in this research is how to influence the quality of service to the satisfaction of the community in the village of Bakbakan's Office, district of Gianyar? As for the purpose of this research is to know the influence of the quality of service to the satisfaction of the society's Office in the village of Bakbakan,

Data types and data sources that are in use are the primary data and the data obtained in the skunder's Office in the village of Bakbakan, Gianyar. A method of the data used are observation, interview, questionnaire and study the documentation. the samples used in this study as much as 92 respondents/person. Respondents who in the interview is the domiciled in the village of respondents bakbakan gianyar Regency. A simple linear regression analysis techniques, analysis of determination, analysis of test-t (t-test), the data processed using the SPSS program computer help with Version 22.00 for Windows based on the results of the analysis showed there was a positive and significant influence between the quality of service to the satisfaction of the community. It is in the show by  $t = 15.263$  count greater than  $t$  table 1.662 then  $H_0$  in decline and  $H_a$  on receive. Therefore the value  $t$  calculate the rejection region is at  $H_0$ , this means that the quality of service of a positive and significant effect against the satisfaction of the community.

Keywords: quality of service and the satisfaction of the community

## **PENDAHULUAN**

Umumnya manusia, membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstern dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pelayanan menurut Kotler (2003:464) adalah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan di dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan telah menjadi sebuah kewajiban maka pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala *intern* yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala *exstern* yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif,

kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah kantor desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Peranan mereka demikian penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Oleh sebab itu diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Keberadaan Kantor Desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah Kantor desa yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

Aparat kantor desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah disebutkan sebagai bahwa pemerintah mempunyai kewenangan, tanggungjawab, dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini menjadi tuntutan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang

profesional telah menjadi bagian dari tugas pemerintah pusat maupun daerah. Kita ketahui semua bahwa orientasi utama kelembagaan pemerintah dalam pelayanan masyarakat.

Kantor Desa Bakbakan, Kabupaten Gianyar sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa kemampuan aparat Kantor Desa dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan perencanaan pembangunan, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, administrasi penduduk. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek kelembagaan, sumberdaya manusia, maupun manajemen pemerintahan Kantor Desa Bakbakan. Pemerintahan kantor desa dan menyusun modul-modul peningkatan kapasitas pemerintahan kelurahan.

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang penelitian yaitu:

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bakbakan, Kabupaten Gianyar.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Bakbakan, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar. Banyaknya masyarakat yang mengeluhkan kurang efektifnya pelayanan pegawai di kantor desa bakbakan Gianyar terhadap masyarakat dalam mencari informasi dan melakukan administrasi kependudukan

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah metode survey. Berdasarkan metode survey data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisioner atau alat pengukur wawancara (Vredenberg, 1983). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2012 : 115). Analisis Regresi Linear Sederhana Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Analisis Determinasi Analisis ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat (Y),

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Analisis Determinasi**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam persentase. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Program SPSS *Version 22.00 for Windows* pada Tabel 5.7 di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai R Square ( $R^2$ ) adalah 0,721. Koefisien Determinasi 72,1% berarti bahwa besarnya kontribusi/sumbangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa babakan kabupaten Gianyar adalah sebesar 72,1%. Sedangkan sisanya sebesar 27,9% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak di bahas pada penelitian ini.

### **b. Pengujian Hipotesis (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Babakan Kabupaten Gianyar apakah berpengaruh secara signifikan atau diperoleh secara kebetulan. Adapun langkah-langkah pengujian

hipotesisnya adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0: \beta = 0$  : Artinya Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

$H_a : \beta > 0$  : Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

b. Ketentuan Pengujian

Dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% dan menggunakan sisi kanan ( $\alpha = 0,05$ ), derajat kebebasan : (df) =  $n - k$  , dimana  $n = 92$ , dan  $k = 1$ ,  $n - k = 92 - 1 = 91$ , sehingga diperoleh nilai  $t_{tabel} = t_{\alpha(n-k)}$ . Jadi besarnya  $t_{tabel}$  adalah sebesar  $= t_{\alpha(n-k)} = t_{tab} = t_{0.05(82)} = 1,662$ .

c. Perhitungan t-hitung

Berdasarkan hasil analisis *SPSS version 22.00 for windows*, maka  $t_{1 \text{ hitung}}$  adalah sebesar 15,263.

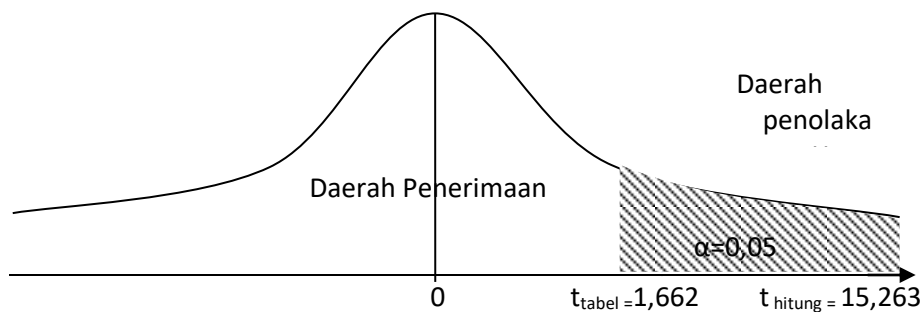
d. Kriteria pengujian

Jika  $t_{1 \text{ hitung}} > t_{tab}$  maka  $H_0$  ditolak, atau  $H_a$  diterima

Jika  $t_{1 \text{ hitung}} \leq t_{tab}$  maka  $H_0$  diterima, atau  $H_a$  ditolak

e. Menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan  $H_0$

Gambar 5.1 Daerah penerimaan dan penolakan  $H_0$  ( $t_{hitung}/t_{tes/b}$ )



Sumber : Data yang diolah

e. Pengambilan Kesimpulan

Berdasarkan Gambar 5.1 menunjukkan bahwa nilai t-hitung diperoleh sebesar 15,263 sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,662, ternyata nilai t-hitung lebih besar dari pada nilai t-tabel. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Jadi hipotesis yang dibuat yaitu “Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Babakan Kabupaten Gianyar.

**Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi  $Y = 1,824 + 0,711X$ . Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa adanya pengaruh yang positif atau searah antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Babakan Kabupaten Gianyar.
- b. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $15,263 > 1,662$ ).



### **Saran-saran**

- a. Hendaknya menjaga kebersihan ruangan, seperti menyapu dan mengepel serta memberikan aroma yang harum pada ruang tunggu akan membuat masyarakat nyaman dan tentunya akan menunjang pelayanan yang prima dari staf desa.
- b. Adanya kedekatan emosional terhadap masyarakat, serta pelayanan yang prima dan cepat akan membuat masyarakat merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- c. Diharapkan hasil penelitian ini kedepannya dapat digunakan sebagai salah satu bahan rujukan atau sumber data untuk penelitian selanjutnya.

## Referensi

- Dwi Aryani, 2010, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada mahasiswa FISIP UI
- Husein Umar, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. STIE YKPN.
- Jaisy Aghniarahim Putritamara, 2012 Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan Brand Image pada rumah makan Ayam Goreng.
- Kotler dan Armstrong, 2008 Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta, BPFE.
- Kotler, Philip, 2000. Manajemen Pemasaran, Edisi Milinium, Penerbit PT. Prenhalindo, Yogyakarta.
- Mursid, 2008, Pengantar Bisnis. Yogyakarta, Liberty. Nitisemito Alex S, (2001), Manajemen, Personalia. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Nirwana, 2008, Pengantar Bisnis, Edisi Kelima, Cetakan Keempat, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Payne, 2000, Statistik I, Edisi Kedua, Penerbit Keraras Emas, Denpasar.
- Riyan Afriyansah, 2012, Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Sop Ayam Pak Min Klaten Di Malang.
- Ronny Kountur, 2007, Metodologi Penelitian., Jakarta, PPM.
- Schnoor dalam Tjiptono, (2008), Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung, Pustaka Setia.
- Sugiyono, 2008, Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis. Bandung, AMP YKPN.
- \_\_\_\_\_, 2004. Metode Penelitian Bisnis, Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- \_\_\_\_\_, 2008, Metodologi Penelitian., Bandung, PPM.
- \_\_\_\_\_, 2007, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta, BPFE.
- Tjiptono, 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Ardi.
- \_\_\_\_\_, 2002. Strategi pemasaran, Edisi Kedua, Cetakan Keenam. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2006. Manajemen Jasa. Jogjakarta : Andi Offset.

\_\_\_\_\_, 2007. Strategi Bisnis, Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.

\_\_\_\_\_, 2008 Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta, BPFE.

Vredenberg, 1983, Pemahaman Praktis Asas-Asas Manajemen., Bandung, Mandar Maju.

Zithaml dan Berry, 1990, Statistik I, Edisi Kedua, Penerbit Keraras Emas, Denpasar.

Yun Iswanto, (004, Manajemen Sumber Daya. Jakarta, Universitas Terbuka