

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR DESA KARANG CEMPAKA KECAMATAN BLUTO KABUPATEN SUMENEP

Aryo Wibisono¹, Unsul Abrar²
Aryo.wibisono45@gmail.com
Universitas Wiraraja

ABSTRACT

One of the factors that influence the development of an area is the quality of the service of regional apparatus. The challenge to serve the village community optimally is higher and the demands of the village community both from a quality perspective or from a higher quantity of service perspective. Public service at the village level is an important activity carried out by the village government in meeting the basic needs of every citizen and population at the village level. The purpose of this study was to determine the pattern of relationships between overall satisfaction with public services in the village of Karang Cempaka; to find out the suitability between the interests and satisfaction obtained by the community for services at the Karang Cempaka Village office. The analysis conducted in this study is the logistic regression method. The results showed the relationship pattern between service and community satisfaction which has a direct impact is from the Assurance variable. From the level of compatibility between interests and satisfaction, the community considers that the critical thing to pay attention to is the empathy variable. The community wants the services available at the Karang Cempaka Village office to prioritize hospitality towards those who want to get services. The second sequence is responsive.

Keywords: *Community Satisfaction, Services, Logistics Regression*

ABSTRAK

Faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu daerah salah satunya adalah kualitas dari pelayanan aparatur daerah. Tantangan untuk melayani masyarakat desa secara optimal makin besar dan tuntutan dari masyarakat desa baik dari persepektif kualitas ataupun dari perspektif kuantitas pelayanan makin tinggi. Pelayanan publik di tingkat desa merupakan suatu kegiatan penting yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk di tingkat desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola hubungan antara kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan publik di desa Karang Cempaka; untuk mengetahui kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan yang didapat oleh masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Karang Cempaka. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan metode regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan pola hubungan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang mempunyai dampak langsung adalah dari atribut variabel *assurance*. Dari tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan, masyarakat menilai bahwa hal yang penting untuk diperhatikan adalah variabel *emphaty*. Masyarakat menginginkan pelayanan yang ada di kantor Desa Karang Cempaka harus mengutamakan keramahan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Urutan kedua yaitu *responsive*.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Regresi Logistik

Wacana Equiliberium : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Vol. 08, No.01
P-ISSN : 2339-2185, E-ISSN : 2654-3869

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik ditingkat desa merupakan suatu kegiatan penting yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk di tingkat desa semakin berkembang pesatnya zaman dan industri di beberapa tempat dan pelosok di negara ini memungkinkan dan memberikan dampak yang cukup cepat terhadap perkembangan di tingkat desa khususnya dalam hal pelayanan birokrasi di tingkat desa dalam hal ini yang melayani masyarakat di pedesaan harus berani dan mendorong aparatur desa menciptakan kesejahteraan maupun bidang perekonomian ke arah yang semakin baik.

Era otonomi daerah saat ini kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah semakin memiliki tantangan besar dalam melayani masyarakat desa secara optimal dan mampu menjawab beberapa tuntutan yang semakin hari semakin tinggi dari masyarakat desa, baik dari persepektif kualitas ataupun dari perspektif kuantitas pelayanan. Dari hasil penelitian (Wibisono & Destryana, 2018) menyatakan bahwa, masih terdapat gap antara kepentingan dan kepuasan yang didapatkan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan publik pada instansi pemerintah. Permasalahan pelayanan pemerintah desa yang dirasakan masyarakat desa saat ini antara lain masih diskriminatif, pelayanan yang masih kurang maksimal dan lemahnya proses pelayanan publik. Kepuasan masyarakat desa sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan keseluruhan pada pemerintah maka dari itu sepatutnya pemerintah desa sebagai ujung tombak pemerintahan suatu negara harus memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dan tercapainya kepuasan sekaligus pada akhirnya akan berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat desa. Dari hasil Penelitian (Prianggono &

Manupputy, 2011) didapatkan bahwa dari kualitas pelayanan di kantor pajak memiliki dampak dalam kepuasan dalam pelayanan wajib pajak. Faktor pengaruh kualitas pelayanan ada dua yaitu dari eksternal masyarakat menginginkan pelayanan publik itu lebih yang transparan, mudah, akuntabel, cepat, murah, serta mudah. Yang kedua yaitu dari faktor internal seperti reformasi birokrasi Polri serta adanya perubahan system pelayanan salah satunya adalah dalam penerapan sistem ISO 9001 tahun 2008.

Adapun penelitian dilaksanakan di salah satu desa di kecamatan bluto Kabupaten Sumenep yakni Desa Karang Cempaka dengan mayoritas mata pencaharian masyarakatnya adalah pertanian dan peternakan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar keinginan dari masyarakat serta ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan publiknya dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa terbantu dengan adanya pelayanan tersebut, maka perlu dilakukan suatu studi lapangan untuk mengetahuinya. Nantinya hasil dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kesesuaian antara persepsi serta kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Karang Cempaka Karang Cempaka serta untuk mengetahui bagaimana menentukan pola hubungan antara dimensi layanan dengan kepuasan terhadap layanan publik pada kantor Desa Karang Cempaka Karang Cempaka. Kontribusi dari penelitian ini untuk kantor Desa Cempaka adalah untuk dapat menginformasikan bahwa bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa, supaya nantinya dapat memberikan masukan dari segi pelayanan untuk meningkatkan kinerja aparatur Desa setempat.

TINJAUAN TEORITIS

Penelitian ini dibuat berdasarkan dari penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada instansi seperti (Wibisono & Destryana, 2018) yang menghasilkan penelitian bahwa pada pelayanan publik kesehatan di puskesmas Kabupaten Puskesmas sudah mendapatkan respon yang positif yaitu masyarakat mayoritas sudah merasakan puas akan pelayanannya yang dilakukan oleh pihak penyelenggaranya. Dan pada penelitian (Yuliarmi & Riyasa, 2007) menyatakan hasilnya dari penelitiannya adalah masyarakat merasa adanya perbaikan pada pelayanan PDAM seperti aliran airnya kecil sehingga masyarakat merasa kekurangan air serta penanganan dalam keluhan masyarakat masih kurang, karena terlalu lama dalam menanggapinya. (Hardiyati & Khasanah, 2010) menyatakan bahwa dampak dari kelima dimensi kualitas pelayanan semua mempunyai pengaruh terhadap kepuasan, tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam proses pelayanan yang dilakukan, sehingga konsumen yang menggunakan jasa penginapan dapat merasa puas dengan layanannya. Serta hasil penelitian dari (Hermawan, Hakim, & Hutagaol, 2016) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pertanahan masih kurang memuaskan, ini didapatkan dari hasil kinerja karyawannya mendapatkan nilai yang lebih rendah dari harapan masyarakat. Sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang berada di kantor tersebut. Dari hasil penelitian (Lubis & Andayani, 2017) didapatkan hasil bahwa dalam lima dimensi kualitas dari pelayanan dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan semua dimensi memiliki pengaruh. Tetapi ada catatan yang perlu diperhatikan salah satunya adalah perlu dilakukannya terobosan dalam melakukan pembayaran, konsumen selama ini masih kurang nyaman kalau pembayaran dengan uang cash,

sehingga lebih baiknya bisa dilakukan dengan transfer, dan masih ada beberapa catatan yang perlu dilakukan untuk mengevaluasi lagi hasil dari kinerja karyawannya di PT. Sucofindo.

Menurut Wyckof dalam (Wisnalmawati, 2005:155) menyatakan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan tingkat pemahaman yang diharapkan serta tinggi pemahaman keunggulan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dan bila jasa pelayanan yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan sudah memuaskan. Tetapi bila yang dirasakan oleh masyarakat pelayanannya kurang sesuai, maka dianggap buruk dalam melayaninya. (Tjiptono, 2005:121).

Menurut Lupiyoadi (2006:182) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi dari kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Responsiveness (Ketanggapan), yaitu kesiapan aparatur Desa dalam melayani masyarakat yang memerlukan bantuan serta memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.
- b. Reliability (Keandalan), yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai prosedur dan dapat dikerjakan dengan segera sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama.
- c. Emphaty, yaitu kepedulian dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat.
- d. Assurance (Jaminan), yaitu masyarakat dapat mempercayakan pelayanannya terhadap aparatur Desa.
- e. Tangible (Wujud Nyata), yaitu fasilitas yang tersedia pada kantor Desa.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 6 tahun 2014 tentang desa Bab I Pasal I bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terkait pengertian pelayanan publik yang tercantum dalam peraturan menteri

pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 17 tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Bab I bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut hasil Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, supaya dapat memuaskan bagi pengguna jasa maka sebaiknya penyelenggara pelayanan wajib memenuhi langkah – langkah pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Transparansi, yaitu dalam melakukan pelayanan mereka harus terbuka dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat; (2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu dapat menyesuaikan dengan kondisi serta kemampuan dari pemberi maupun penerima layanan dengan tetap pada prinsip efisiensi dan efektifitas; (4) Partisipatif, yaitu dapat menyeimbangkan dengan peran serta masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan Hak, yaitu dalam melayani para aparatur Desa tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status terhadap masyarakat yang dilayaninya; (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban; yaitu dalam melakukan pelayanan antara pemberi layanan serta penerima pelayanan publik sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing semua pihak.

Pemerintah dalam hal ini adalah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan pelayanan dan kepuasan terhadap masyarakat dan dari beberapa kebutuhan masyarakat dalam yakni segala yang menyangkut administrasi, perijinan dan kependudukan seperti misalnya kartu tanda

penduduk, kartu keluarga, akte Kelahiran dan lain sebagainya. Indikator kepuasan masyarakat tersebut menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men.Pan) No.25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu bagaimana alur dalam melakukan pelayanan dapat disederhanakan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diberikan sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu adanya petugas sesuai dengan masing-masing pekerjaannya, sehingga dapat memberikan pelayanan dengan cepat.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu petugas yang melayani sudah bersiap di tempatnya pada saat pelayanan sudah mulai beroperasi.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu adanya kejelasan tugas dan petugas siap untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan dalam penyelesaiannya.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu pengetahuan dari petugas pemberi pelayanan untuk menyelesaikan pelayanan terhadap masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu dalam melakukan pelayanan, para aparatur Desa dapat menyelesaikannya sesuai dengan targetnya.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu dalam melakukan pelayanan sebaiknya tidak membedakan masyarakat yang dilayaninya.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu dalam melakukan pelayanan aparatur Desa memiliki sikap serta perilaku yang sopan dan ramah terhadap masyarakat.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu biaya yang dikenakan kepada masyarakat dapat

terjangkau, sehingga masyarakat tidak terbebani.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu adanya biaya yang dikenakan oleh aparatur Desa dalam melayani masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pada waktu melakukan pelayanan sudah sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu dimana pada sarana dan prasarana di kantor Desa tertata dengan baik, serta kondisi lingkungan di sekitar kantor Desa diperindah supaya masyarakat merasa nyaman waktu berkunjung ke sana.
14. Keamanan pelayanan, yaitu adanya jaminan dari aparatur Desa tentang sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan.

Metode Regresi logistik ini digunakan apabila variabel respon (Y) merupakan variabel kualitatif yang bersifat biner atau dikotomus. (Hosmer dan Lemeshow, 2000) Variabel dikotomus adalah variabel yang hanya mempunyai dua kemungkinan nilai, misalnya sukses dan gagal. Sedangkan variabel prediktor sering disebut juga dengan *covariate*. Dalam regresi logistik, Y atau variabel dependen merupakan variabel yang dikotomus, sehingga variabel Y tersebut mengikuti distribusi Bernoulli, dengan 2 kategori yaitu sukses diberi nilai 1 sedangkan gagal diberi nilai 0.

Pola Hubungan Antar Variabel

- Pola hubungan *responsive* dengan kepuasan masyarakat
Yaitu merupakan kesiapan atau respon dari aparatur desa dalam melayani masyarakat, serta kecepatan dalam menangani suatu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Yang didukung oleh hasil penelitian dari Hasan (2006) yang menyatakan bahwa variabel

empathy, compliance, assurance, reliability, tangibles, responsive memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan.

H₁ : Variabel *responsive* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

- Pola hubungan *reliability* dengan kepuasan masyarakat
Yaitu kehandalan dari para aparatur desa dalam melayani masyarakat, seperti melayani dengan tepat waktu, sesuai dengan prosedur, dll. Yang didukung oleh hasil penelitian (Hardiyati & Khasanah, 2010) yang menyatakan bahwa variabel *empathy, compliance, assurance, reliability, tangibles, responsive* memiliki dampak terhadap kepuasan konsumen.

H₂ : Variabel *reliability* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

- Pola hubungan *emphaty* dengan kepuasan masyarakat
Yaitu merupakan perhatian dari para aparatur desa terhadap segala kebutuhan dan keluhan serta adanya komunikasi yang baik antara aparatur desa dengan masyarakat. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dari (Hardiyati & Khasanah, 2010) yang menyatakan bahwa variabel *empathy, compliance, assurance, reliability, tangibles, responsive* memiliki dampak terhadap kepuasan konsumen.

H₃ : Variabel *emphaty* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

- Pola hubungan *assurance* dengan kepuasan masyarakat
Yaitu pengetahuan dari para aparatur desa tentang alur dari tahapan dalam melayani masyarakat, serta kemampuan

aparatur desa dalam menerangkannya kepada masyarakat. Hal ini dapat didukung dengan hasil penelitian (Lubis & Andayani, 2017) yang menyatakan bahwa variabel *empahty*, *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *responsive* memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan.

H₄ : Variabel *assurance* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

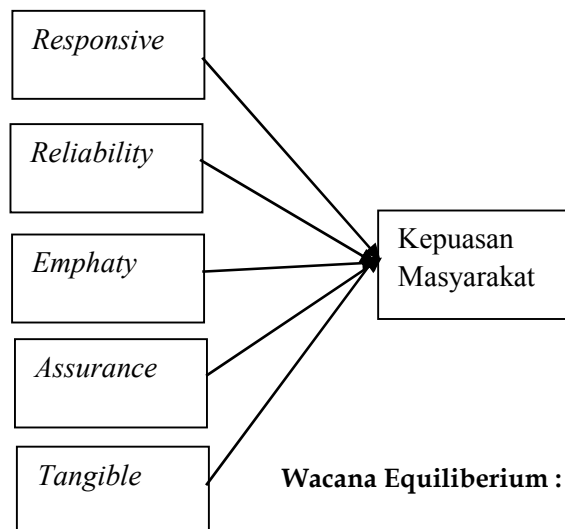
- Pola hubungan tangible dengan kepuasan masyarakat

Yaitu fasilitas yang berada di kantor desa sangat mempengaruhi dari tingkat kepuasan masyarakat, seperti adanya tempat tunggu yang nyaman. Hal ini didukung oleh penelitian dari (Lubis & Andayani, 2017) yang menyatakan bahwa variabel *empahty*, *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *responsive* memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan.

H₅ : Variabel *tangible* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

Kerangka Pikir

Dari hasil review hubungan antara variabel diatas, maka peneliti melakukan pembentukan model untuk penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

H₁ : Variabel *responsive* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

H₂ : Variabel *reliability* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

H₃ : Variabel *emphaty* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

H₄ : Variabel *assurance* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

H₅ : Variabel *tangible* mempunyai dampak dari variabel kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian survey untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta untuk melihat kesesuaian antara persepsi dengan kepuasan masyarakat terhadap Kantor Desa Karang Cempaka. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berada di Kabupaten Sumenep yang telah menggunakan jasa layanan di kantor Desa Karang Cempaka, karena tidak diketahui secara pasti masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut yang tersebar di 27 Kecamatan, maka penelitian ini menggunakan rumus (Roscoe, 1975) dalam (Wibisono & Destryana, 2018) dimana dalam menentukan jumlah sampelnya dapat dihitung berdasarkan banyaknya variabel bebas maupun terikat yaitu $(5+1) \times 15 = 90$ responden. Lalu dilakukan pebulatan sehingga menjadi 100 responden, dan untuk menentukan responden yang akan dijadikan sampel maka akan dilakukan pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*, responden yang diambil sebagai sampel memiliki beberapa kriteria sebagai berikut yaitu masyarakat yang tinggal di daerah Kecamatan Bluto minimal 2 Tahun serta pernah mendapatkan pelayanan publik di Kecamatan Bluto. Penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik untuk

mengetahui pola hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Dimensi pengukuran kualitas pelayanan meliputi:

- Responsiveness (Ketanggapan), yaitu kesiapan aparatur Desa dalam melayani masyarakat yang memerlukan bantuan serta memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.
- Reliability (Keandalan), yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai prosedur dan dapat dikerjakan dengan segera sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama.
- Emphaty, yaitu kepedulian dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat.
- Assurance (Jaminan), yaitu masyarakat dapat mempercayakan pelayanannya terhadap aparatur Desa.
- Tangible (Wujud Nyata), yaitu fasilitas yang tersedia pada kantor Desa.

Karena dalam penelitian ini ingin mengetahui pola hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat serta untuk melihat GAP antara persepsi dan kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Desa dengan menggunakan regresi logistik dalam mengukurnya, maka dari dimensi diatas digabungkan dengan 14 unsur pada Men. Pan serta ada pengembangan dari survey lapangan, maka operasional dari variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1. Operasional Variabel

| Puskesmas |
|---|
| Responsive |
| 1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan aparatur desa dalam menangani masyarakat |

| |
|--|
| 2. Kesiapan pelayanan aparatur dalam menangani masyarakat |
| Reliability |
| 1. Pengetahuan aparatur desa dalam menyelesaikan masalah |
| 2. Kemudahan prosedur dalam pelayanan di desa |
| 3. Ketepatan jam operasional kantor Desa Karang Cempaka |
| 4. Kedisiplinan aparatur desa dalam bekerja |
| Emphaty |
| 1. Keramahan aparatur saat melayani masyarakat |
| 2. Keramahan kepala desa saat melayani masyarakat |
| Assurance |
| 1. Ketepatan dalam bekerja yang dilakukan aparatur desa |
| 2. Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh kepala desa |
| 3. Biaya saat melakukan pengurusan di desa masih wajar |
| Tangible |
| 1. Fasilitas yang ada diruangan kantor kepala desa baik |
| 2. Kelengkapan arsip jika ada yang mengurus / meminta data |
| 3. Lingkungan kantor Desa Karang Cempaka bersih |
| 4. Kenyamanan ruang tunggu desa |
| 5. Memakai seragam aparatur desa dalam bertugas |
| 6. Aparatur desa memakai tanda pengenal dalam bertugas |

Sumber : Men.Pan No. 25 & Dimensi Kualitas Pelayanan Diolah (2019)

Pemilihan metode dalam melakukan pengambilan serta pengumpulan data sebagai berikut:

- wawancara

Dalam metode ini cara untuk memperoleh informasi dengan melakukan wawancara dengan kepala desa serta masyarakat mengenai pelayanan yang berada di Kantor Desa yang berada di Desa Bluto Kabupaten Sumenep.

- Kuisisioner (angket)

Dalam melakukan pengambilan data melalui penyebaran kuisisioner dengan cara memberikannya kepada masyarakat yang telah merasakan pelayanan dari kantor Desa. Serta skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala *likert* dimana indikator yang digunakan ada 5 point skala likert yaitu:

Nilai “1” Sangat tidak Puas (STP), Nilai “2” Tidak Puas (TP), Nilai “3” Cukup Puas

(CP), Nilai “4” Puas (P), Nilai “5” Sangat Puas (SP)

Berikut adalah uji validitas dari data kuisisioner persepsi dan kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik Kantor Desa Karang Cempaka Bluto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

| Puskesmas | Persepsi | Kepuasan | Keputusan |
|---|----------|----------|-----------|
| Responsive | | | |
| 1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan aparatur desa dalam menangani masyarakat | 0,732 | 0,757 | Valid |
| 2. Kesigapan pelayanan aparatur dalam menangani masyarakat | 0,732 | 0,757 | Valid |
| Reliability | | | |
| 1. Pengetahuan aparatur desa dalam menyelesaikan masalah | 0,544 | 0,606 | Valid |
| 2. Kemudahan prosedur dalam pelayanan di desa | 0,479 | 0,415 | Valid |
| 3. Ketepatan jam operasional kantor Desa Karang Cempaka | 0,555 | 0,715 | Valid |
| 4. Kedisiplinan aparatur desa dalam bekerja | 0,590 | 0,590 | Valid |
| Emphaty | | | |
| 1. Keramahan aparatur saat melayani masyarakat | 0,679 | 0,563 | Valid |
| 2. Keramahan kepala desa saat melayani masyarakat | 0,679 | 0,563 | Valid |
| Assurance | | | |
| 1. Ketepatan dalam bekerja yang dilakukan aparatur desa | 0,567 | 0,534 | Valid |
| 2. Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh kepala desa | 0,444 | 0,545 | Valid |
| 3. Biaya saat melakukan pengurusan di desa masih wajar | 0,345 | 0,356 | Valid |
| Tangible | | | |
| 1. Fasilitas yang ada diruangan kantor kepala desa baik | 0,419 | 0,657 | Valid |
| 2. Kelengkapan arsip jika ada yang mengurus / meminta data | 0,654 | 0,679 | Valid |
| 3. Lingkungan kantor Desa Karang Cempaka bersih | 0,359 | 0,654 | Valid |
| 4. Kenyamanan ruang tunggu desa | 0,415 | 0,599 | Valid |
| 5. Memakai seragam aparatur desa dalam bertugas | 0,657 | 0,645 | Valid |
| 6. Aparatur desa memakai tanda pengenalan dalam bertugas | 0,450 | 0,579 | Valid |

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Dalam melakukan uji validitas, penelitian ini menggunakan r-tabel untuk mencari standart kevalidan suatu data. Dengan jumlah sampel 100 ($df = n - 2$) dan $\alpha = 5\%$, maka diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,1654. Data yang kita peroleh dapat dikatakan valid jika nilai r-tabel < r-hitung. Pada tabel diatas, variabel pada layanan

kesehatan puskesmas semua nilai r-hitungnya lebih kecil dari pada r-tabel, sehingga dapat dikatakan data setiap variabel valid.

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Dalam penelitian ini, uji keandalan setiap variabel dengan menggunakan *Cronbach's alpha*, berikut

ini tingkatan dari *Cronbach's alpha* (Hair *et al*, 2010 : 125),
 Nilai 0,0 – 0,20 “Kurang Andal”
 Nilai 0,21 – 0,40 “Agak Andal”

Nilai 0,41 – 0,60 “Cukup Andal”
 Nilai 0,61 – 0,80 “Andal”
 Nilai 0,81 – 1,00 “Sangat Andal”

Tabel 3 Uji Reliabilitas

| Puskesmas | Kepentingan | Kepuasan |
|-------------|-------------|----------|
| Responsive | 0,876 | 0,798 |
| Reliability | 0,789 | 0,767 |
| Emphaty | 0,866 | 0,678 |
| Assurance | 0,690 | 0,689 |
| Tangible | 0,756 | 0,876 |

Sumber : Data Primer Diolah (2019)

Dari hasil pengujian reliabilitas dari setiap variabel diatas, hasilnya semua variabel dapat dikatakan handal, karena nilainya masih masuk dari kriteria handal. Sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

Analisis Kesesuaian Antara Persepsi serta Kepuasan Dari Masyarakat di Kantor Desa Karang Cempaka

Selanjutnya adalah melakukan analisis untuk dapat memperoleh kesesuaian antara persepsi dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor kepala Desa, dibawah ini merupakan hasil perhitungan rata – rata nilai dari kuisioner yang telah diisi oleh masyarakat terhadap kepentingan serta kepuasan dalam mendapatkan pelayanan di kantor kepala Desa. :

Tabel 4. Kesesuaian Antara Persepsi dan Kepuasan

| Puskesmas | Persepsi | Kepuasan |
|--------------------|----------|----------|
| Responsive | 4,6 | 3,6 |
| Reliability | 4,4 | 3,6 |
| Emphaty | 4,7 | 3,4 |
| Assurance | 4,4 | 3,8 |
| Tangible | 4,3 | 3,6 |

Sumber : Data Primer Diolah (2019)

Tabel diatas merupakan hasil dari rata–rata jawaban responden yang telah melakukan pelayanan publik pada kantor kepala Desa. Dari hasil tersebut bisa dikatakan bahwa responden mempunyai tingkat persepsi terhadap pelayanan publik di kantor Desa Karang Cempaka yang menurut responden sangat penting untuk diperhatikan terletak dalam variabel *emphaty*, yang artinya masyarakat menginginkan pelayanan yang ada di kantor Desa Karang Cempaka harus

mengutamakan keramahan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Urutan kedua yaitu *responsive* yang artinya masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, karena sebagian dari mereka memiliki kegiatan yang membutuhkan dalam mengurus surat pada kantor Desa Karang Cempaka.

Secara keseluruhan ukuran tingkat kepuasan memiliki rata – rata dengan nilai skor 3. Dimana dalam layanan publik puskesmas ini, masyarakat merasakan puas pada *assurance* yaitu

ketepatan aparaturnya dalam memberikan arahan untuk melayani masyarakat sesuai kebutuhan dan *reliability* yaitu ketepatan jam operasional dan pengetahuan para aparaturnya Desa tentang permasalahan yang sedang dihadapi oleh masyarakat. Untuk variabel lainnya yang masyarakat belum puas, diharapkan mampu untuk ditingkatkan supaya pelayanan yang diberikan maksimal dan masyarakat merasa terbantu dengan adanya kantor Desa Karang Cempaka. Kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan masih terdapat gap sehingga masih ada tugas dari aparaturnya desa untuk dapat meningkatkan pelayanan secara maksimal supaya masyarakat merasa tertolong dan puas yang membutuhkan pelayanan kantor Desa Karang Cempaka tersebut.

Pola Hubungan Dimensi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Publik di Kantor Desa Karang Cempaka

Dalam menentukan pola hubungan pelayanan kantor Desa Karang Cempaka dengan menggunakan analisis regresi logistik sebagai berikut,

Uji Signifikansi Parameter

Sebelum melakukan pengujian regresi logistik maka dapat dilakukan pembentukan model dari regresi logistik serentak yang mempunyai tujuan dalam mendapatkan model yang sesuai. Hasil uji signifikansi multivariat pada data kepuasan masyarakat bluto adalah sebagai berikut.

Hipotesis:

H_0 : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ (Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan kepuasan di puskesmas)

H_1 : Minimal ada satu $\beta_j \neq 0$ dengan $j = 1, 2, 3, 4, 5$ (Minimal ada satu diantara variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan di puskesmas)

Tabel 5 Uji Signifikansi Parameter

| | Chi-square | df | Sig. |
|--------|------------|----|------|
| Step 1 | 63,509 | 5 | ,000 |
| Block | 63,509 | 5 | ,000 |
| Model | 63,509 | 5 | ,000 |

Sumber : Data Primer Diolah (2019)

Dari tabel 5 diatas didapatkan hasil pengujian secara multivariat. Dengan menggunakan nilai signifikan sebesar 5% serta daerah penolakan H_0 ditolak dengan syarat $\chi^2_{(0,025;5)} > \chi^2_{(0,025;5)}$ dan $P\text{-value} < \alpha$ maka didapatkan keputusan terima H_0 dikarenakan nilainya $63,509 > 11,0705$ serta $0,000 < 0,05$ maka dari hasil tersebut terdapat minimal satu variabel bebas yang memiliki dampak terhadap kepuasan pelayanan di kantor Desa Karang Cempaka.

Setelah melakukan pengujian secara multivariat, maka dapat dilakukan selanjutnya adalah melakukan pengujian pada estimasi model untuk memastikan bahwa adanya hubungan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari tabel dibawah ini maka dapat kita lihat model dari regresi logistiknya :

$$\pi = \frac{e(-15,377 - 0,279X_1 + 0,701X_2 - 0,667X_3 + 6,078X_4 + 0,277X_5)}{1 + e(-15,377 - 0,279X_1 + 0,701X_2 - 0,667X_3 + 6,078X_4 + 0,277X_5)}$$

Tabel 6 Uji Estimasi Model

| | B | S.E. | Wald | Df | Sig. | Exp(B) |
|-------------|-------|------|-------|----|------|--------|
| Responsive | -,279 | ,590 | ,155 | 1 | ,708 | ,736 |
| Reliability | ,701 | ,656 | 1,976 | 1 | ,179 | 1,228 |
| Emphaty | -,667 | ,756 | 1,432 | 1 | ,242 | ,565 |

| | | | | | | |
|-----------|---------|-------|--------|---|------|--------|
| Assurance | 6,078 | 1,228 | 19,664 | 1 | ,000 | 60,454 |
| Tangible | ,277 | ,887 | ,057 | 1 | ,932 | 2,074 |
| Constant | -15,377 | 3,999 | 20,763 | 1 | ,000 | ,000 |

Sumber : Data Primer Diolah (2019)

Dari hasil uji estimasi model maka hasilnya seperti pada tabel 6, dilihat dari nilai signifikannya yang berada dibawah 0,05 akan mempunyai dampak terhadap kepuasan. Dari kelima variabel ternyata hanya variabel *assurance* yang memiliki nilai signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,00. Maka dapat dikatakan variabel *assurance* yang memiliki hubungan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Karang Cempaka.

Pola hubungan antara Assurance terhadap pelayanan publik kantor Desa Karang Cempaka

Dari tabel 6 terdapat lima variabel, tetapi dari kelima variabel tersebut yang memiliki dampak terhadap kepuasan masyarakat hanya dimensi *Assurance*. Itu artinya ketika aparatur Desa melakukan pelayanan, masyarakat sudah merasa tepat untuk dilayani sesuai dengan permasalahan yang mereka hadapi, sehingga apa yang diinginkan oleh masyarakat dapat terpenuhi semuanya. Dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur desa saat ini sudah dirasakan masyarakat sehingga mereka merasakan puas hingga 60,454 kali dari pelayanan yang lainnya.

Uji Kesesuaian Model

Dalam uji ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian model dari regresi logistik sudah layak. Sehingga tidak terdapat beda antara hasil yang ditemukan dengan hasil yang dari prediksi model. Hipotesisnya sebagai berikut:

Hipotesis:

H_0 : Model sesuai (tidak ada beda antara hasil penelitian terhadap prediksi modelnya)

H_1 : Model tidak sesuai (terjadi beda antara hasil penelitian terhadap prediksi modelnya)

Tabel 7 Uji Kesesuaian Model

| Step | Chi-square | Df | Sig. |
|------|------------|----|------|
| 1 | 13,789 | 8 | ,075 |

Sumber : Data Primer Diolah (2019)

Dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 0,05 dan daerah penolakan H_0 ditolak jika $\chi^2_{(0,025;5)}$ dan/atau $P\text{-value} < \alpha$ maka diperoleh keputusan H_0 gagal ditolak karena $13,789 < 15,507$ dan $0,075 > 0,05$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa model yang digunakan telah sesuai.

Tabel 8 Uji Determinasi

| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 73,540 ^a | ,450 | ,638 |

Sumber : Data Primer Diolah (2019)

Model yang terbentuk memiliki nilai R^2 sebesar 0,638 artinya variabilitas model yang dijelaskan oleh kelima variabel prediktor sebesar 63,8% sedangkan sisanya 36,2% dijelaskan oleh variabel bebas lain yang diduga berpengaruh terhadap model.

Ketepatan Klasifikasi

Ketepatan klasifikasi model ini berguna untuk mengetahui apakah data diklasifikasikan dengan benar atau tidak.

Tabel 9. Klasifikasi Data

| Observed | | Predicted | | |
|----------|--------------------|-----------|-------|--------------------|
| | | Y | | Percentage Correct |
| | | Puas | Tidak | |
| Step 1 | Y | Puas | 53 | 80,5 |
| | | Tidak | 12 | 87,7 |
| | Overall Percentage | | | 84,1 |

Sumber : Data Primer Diolah (2019)

Daapat dilihat pada tabel diatas 9 didapatkan hasil kepuasan terhadap pelayanan publik kantor Desa Karang Cempaka sebesar 53 responden, Sedangkan yang merasa tidak puas sebesar 46 responden. Oleh karena itu dari 100 responden yang dapat diprediksi secara tepat oleh model sebesar 84,1%.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dilapangan, didapatkan hasil kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan masyarakat masih terdapat GAP, respon dan keramahan aparatur desa dinilai kurang memberikan kepuasan dalam pelayanan, sehingga nantinya dapat ditingkatkan lagi kedepannya. Dan pada pola hubungan antara dimensi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kantor Desa Karang Cempaka yang memiliki dampak adalah dimensi *assurance*, karena pada saat dilayani mereka merasakan bahwa ketepatan aparatur desa dalam meberikan solusi sangat baik, sehingga masyarakat yang merasakan pelayanannya mereka sangat terbantu dengan ketepatan dari aparatur Desanya.

Untuk dimensi lainnya seperti *responsive*, *reliability*, *emphaty*, serta *tangible* tidak memiliki dampak secara langsung terhadap masyarakat Desa setempat, dikarenakan yang mereka butuhkan adalah bagaimana para aparatur desa ini mampu melayani mereka dengan memberikan solusi – solusi sehingga mereka merasakan terbantu dalam menangani masalah yang mereka

hadapi, serta biaya yang mereka keluarkan tidak terlalu tinggi.

SARAN

Saran dari peneliti terhadap Kantor Desa Karang Cempaka sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga warga yang ingin melakukan pelayanan bisa merasa terbantu dengan adanya kantor Desa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyati, R., & KHASANAH, I. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen, 9(1), 65–75.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Journal of Applied Business Administration, 1(2), 232–243.
- Wibisono, A., & Destryana, R. A. (2018). Pelayanan Publik Kesehatan Puskesmas Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Sumenep. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 3(3), 321–330.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan

- PDAM Kota Denpasar. Buletin Studi Ekonomi, 12(1), 9–28.
- Prianggono, J., & Manupputy, D. E. S. (2011). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan surat tanda nomor kendaraan di Samsat Balikpapan. *Jurnal Makna*, 1(2), 59-74
- Hasibuan, M. S. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Robbins, Stephen & Timothy A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Salemba: Jakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT salemba Empat.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, cetakan kelima. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Hosmer, D., & Lemeshow, S. (2000). *Applied Logistic Regressions*. USA: John Wiley & Sons.
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edit ion. Pearson Prentice Hall*
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004
Tentang Pelayanan Publik