

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA JATIHURIP KECAMATAN CISAYONG KABUPATEN TASIKMALAYA (Studi kasus pada pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM))

Ai Indra Lesmana¹ Qaimam Bil Qisti²

Program Studi Manajemen Perusahaan Politeknik Triguna Tasikmalaya

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kaupaten Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan survey. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan observasi dan penyebaran Angket, sedangkan untuk jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diambil langsung dari masyarakat pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Cisayong Kabupaten Tasikmalaya. Hasil penelitian ini diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,925. *R Square* atau 92,5% menunjukkan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Kabupaten Tasikmalaya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

*This research aims to find out whether service quality influences community satisfaction in Jatihurip Village, Cisayong District, Kabupaten Tasikmalaya. The research method used in this research is descriptive and verification methods using surveys. The analytical tool used is simple linear regression analysis. The data collection technique used in this research is the observation and distribution of questionnaires, while the type of data used is primary data, namely data taken directly from the people who apply for the Cisayong Certificate of Disability (SKTM), Tasikmalaya Regency. The results of this research obtained an *R Square* value of 0.925. *R Square* or 92,5% shows that service quality has a significant effect on community satisfaction in Jatihurip Village, Tasikmalaya Regency District.*

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat merupakan satu atau lebih kegiatan yang berkaitan dengan memuaskan kebutuhan layanan regulasi bagi seluruh warga dan penduduk penyelenggara pelayanan masyarakat, ialah barang, jasa, dan/atau jasa pengelolaan disiapkan oleh semua instansi pemerintah negara bagian yang merupakan rangkaian kegiatan. Perusahaan, Instansi independen yang didirikan berdasarkan undang-undang perburuhan dan badan hukum lainnya yang khusus dibangun untuk pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pejabat, pegawai, pejabat, dan siapa saja yang bekerja dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan suatu rangkaian tindakan pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik dalam hal pelayanan merupakan salah satu hal paling penting dalam mewujudkan fungsi dari aparatur negara. Pelayanan ialah salah faktor terpenting dalam pemerintahan yang bisa mempengaruhi kualitas jasa. Pengaruh kualitas pelayanan sangatlah besar bagi kepuasan yang diterima oleh masyarakat karena kegiatannya dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar pelayanan masyarakat, suatu jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan pelayanan warga.

Pelayanan yang bisa diterima dan tidak bisa diterima oleh masyarakat dengan orientasi kegiatannya adalah pengadaan atau pemeliharaan barang publik yang dapat mempermudah kehidupan masyarakat. Masyarakat yang bertindak selaku layaknya konsumen akan terkait atau berhubungan dengan sektor pelayanan publik.

Pemerintahan Desa merupakan unit terkecil dalam struktur pemerintahan setara dengan kelurahan, keberadaan Pemerintah Desa tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan perangkat desa yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Menurut (Tjiptono dalam Meithiana Indrasari, 2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan

produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara, dan Abdi Masyarakat dituntut untuk mempunyai disiplin dan rasa tanggung jawab supaya dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik baiknya, dan mempunyai kesetiaan, ketaatan penuh terhadap Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah, sehingga dengan demikian dapat memusatkan segala pikiran dan perhatian dengan serta mengerahkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasil guna.

Seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat tentang lambatnya pengurusan yang tidak cepat ditangani oleh aparatur itu sendiri. Hal itulah merupakan penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat dengan itu akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan.

Target-target kualitas pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan masyarakat yang harus terus meningkat dari tahun ke tahun, menurut peningkatan dukungan pengadaan pelayanan cepat, tepat dan benar. Oleh karena itu peningkatan Pelayanan Desa harus terus menerus dilakukan.

Kepuasan masyarakat adalah faktor utama yang harus diperhatikan dalam hal ini oleh kantor desa, karena kepuasan masyarakat akan menentukan dalam keberhasilan pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini bisa dibedakan pada apa motif dan siapa penyedia jasa diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik ialah perangkat desa

instansi pemerintah yang menjalankan tugas pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik ialah, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan dengan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor - faktor yang mendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil dan berdaya guna tinggi.

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui seperti apa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa jatihurip. Maka dari itu peneliti mengadakan suatu penelitian yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA JATIHURIP KECAMATAN CISAYONG KABUPATEN TASIKMALAYA (Studi kasus pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM))"**. Dengan ini diharapkan dapat diketahui pengaruh dari judul penelitian diatas.

TINJAUAN TEORITIS

Menurut Lovelock dalam (Hutabalian & Kalangi, 2015:152) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (service) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih profit bahkan untuk menghadapi persaingan.

Menurut Philip Kottler dalam (Rangkuti, 2017:201) mengemukakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemimpinan apapun kepada yang menerimanya.

Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat

dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu contoh kapasitas alat negara sebagai pekerja masyarakat sama seperti pekerja negara. Administrasi publik oleh organisasi publik diusulkan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dari cita-cita suatu negara. Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa konsumen, dapat berupa benda ataupun jasa, hal ini ditulis oleh Lovelo Wirtz (2011:77) yang mengatakan layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salahsatu pihak kepada pihak lainnya. Seringkali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan oleh penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab penerima.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang di lakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Harbani Pasalong, 2011:148), mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara) / BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut terbagi dalam 3 kelompok yaitu sebagai berikut ini :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumendokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin

Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat 3 (tiga) jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Desa Jatiurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas bisa dipergunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan kurang baik atau bahkan tidak baik.

Menurut (Tjiptono dalam Meithiana Indrasari ,2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (conformance quality).

Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011:164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan”.

2.2.1 Kriteria kualitas Pelayanan

Kriteria Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harbani Pasalong (2011:156), Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup: (1) prosedur/tata cara pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. (3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, yaitu prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

2.2.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Kualitas

Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal-hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

1. Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
2. Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan

pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari ,2019:61 mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikankualitas Pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhannya.

2.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat. Menurut Priansa (2017:91-92) “Kepuasan masyarakat merupakan

bentuk respon dari masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik”. Sisi positif dari harapan masyarakat bahwa masyarakat menunjukkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien

2.3.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Menurut Lupioyadi (2015:158) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terdapat lima faktor yaitu:

1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah

akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak membuang waktu yang mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan”.

2.3.2 Indikator Kepuasan Masyarakat

Terdapat beberapa indeks untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut Priansa (2017:97-99) yakni:

1. Prosedur Pelayanan
Merupakan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilihat dari kesederhanaan tahapan.
2. Persyaratan pelayanan
Untuk memperoleh layanan yang sesuai pada layanan yang dibutuhkan.
3. Kejelasan petugas pelayanan
Kewenangan dan tanggung jawab pemberi layanan jelas dan pasti keberadaannya.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
Pemberi layanan konsistensi dan melihat kesungguhannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tanggung jawab petugas pelayanan pada saat menyelenggarakan dan menyelesaikan layanan, wewenang serta tanggung jawab petugas sangat diperlukan.
5. Kemampuan petugas pelayanan.
Keahlian serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan ataupun menyelesaikan layanan kepada masyarakat.
6. Kecepatan pelayanan
Penyelenggara layanan bisa menyelesaikan layanan sesuai pada target yang sudah ditetapkan.
7. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan
Penyelenggara layanan tidak membedakan golongan di masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
8. Kesopanan dan keramahan petugas
Perilaku pemberi layanan sopan, ramah, saling menghargai dan menghormati.
9. Kewajaran biaya pelayanan
Biaya layanan yang sudah ditetapkan dapat terjangkau oleh masyarakat.
10. Kepastian biaya pelayanan
Biaya yang dibayarkan dengan biaya dengan biaya yang ditetapkan sesuai.
11. Kepastian jadwal pelayanan

Waktu pelaksanaan layanan sesuai pada aturan yang sudah ditetapkan.

12. Kenyamanan lingkungan

Keadaan fasilitas pelayanan sudah cukup bagus serta menciptakan kenyamanan bagi yang menerima layanan.

13. Keamanan pelayanan

Keamanan lingkungan pelayanan sudah terjamin terhadap risiko yang membahayakan penerima layanan.

2.4 Pengertian Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa sansekerta, *deca* yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Dari perspektif geografis, Desa atau village diartikan sebagai “*a groups of houses or shops in a countryarea, smaller than a town*”. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan hak asal usul dan adat istiadat yang diakui dalam Pemerintahan Nasional dan berada di Daerah Kabupaten.

R. Bintarto (2010:6) meyakini desa juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil perpaduan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan itu ialah suatu wujud atau kenampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh unsur unsur fisiografi, social, ekonomi, politik dan cultural yang saling berinteraksi antar unsur dan juga dalam hubungannya dengan daerah daerah.

N. Daldjoeni (2011:4) desa dalam arti umum juga dapat dikatakan sebagai pemukiman manusia yang letaknya di luar kota dan penduduknya barmata pencaharian dengan bertani atau bercocok tanam.

METODE PENELITIAN

Dalam menyusun penelitian ini, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan metode survey, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan diambil kesimpulannya. Dengan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara dua variabel yang telah diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Metode deskriptif menurut Narbuko (2015:44),

metode deskriptif merupakan penelitian untuk menjelaskan pemecahan masalah yang ada saat ini berlandaskan data data, dengan menyajikan menganalisa serta menginterpretasikannya.

Metode verifikatif menurut Sugiyono (2013:11) metode verifikatif merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara setiap variabel independen dan dependen yang kemudian diuji dengan menggunakan analisis hipotesis.

Metode survey menurut Creswell (2012:276) penelitian survey digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil.

PEMBAHASAN

Pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat di Desa jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya sebesar 92,5% dan sisanya 7,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti oleh peneliti Berdasarkan hasil uji t pada kualitas pelayanan yang diteliti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di desa Jatihurip kecamatan Cisayong kabupaten Tasikmalaya dengan nilai sig $(0,000) < \alpha (0,05)$ dan juga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di desa Jatihurip kecamatan Cisayong kabupaten Tasikmalaya dengan nilai R square 92,5%.

UJI VALIDITAS

Hasil uji validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item	R _{hitung}	r _{tabel 5%}	Keterangan
X1	0.924	0.222	Valid
X2	0.941	0.222	Valid
X3	0.922	0.222	Valid
X4	0.905	0.222	Valid
X5	0.898	0.222	Valid
X6	0.932	0.222	Valid
X7	0.956	0.222	Valid
X8	0.914	0.222	Valid
X9	0.916	0.222	Valid
X10	0.906	0.222	Valid

Berdasarkan tabel diatas bawa setiap butir dari pernyataan dari indikator kualitas pelayanan semuanya valid. Dikarenakan r_{hitung} setiap pernyataan lebih besar

dari r_{tabel} .

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	R _{hitung}	r _{tabel 5%}	Keterangan
Y1	0,929	0,222	Valid
Y2	0,924	0,222	Valid
Y3	0,815	0,222	Valid
Y4	0,944	0,222	Valid
Y5	0,914	0,222	Valid
Y6	0,921	0,222	Valid
Y7	0,932	0,222	Valid
Y8	0,953	0,222	Valid
Y9	0,923	0,222	Valid
Y10	0,915	0,222	Valid
Y11	0,943	0,222	Valid
Y12	0,925	0,222	Valid
Y13	0,948	0,222	Valid
Y14	0,868	0,222	Valid

Berdasarkan tabel diatas bawa setiap butir dari pernyataan dari indikator kualitas pelayanan semuanya valid. Dikarenakan r_{hitung} setiap pernyataan lebih besar dari r_{tabel} .

REGRESI LINEAR SEDERHANA

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.740	1.879		.926	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.969	.025	.976	38.669	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan pada Tabel Coefficients diperoleh nilai a atau nilai constant (Konstanta) sebesar 1.740 dan nilai b sebesar 0,969. berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model regresi Linear Sederhana dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi linear sederhana :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.740 + 0.969X$$

Dari persamaan di atas dapat diketahui bahwa :

1. Nilai konstanta persamaan di atas adalah 1.740 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai 0, maka nilai variabel Kualitas Pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya sebesar 1.740.
2. Koefisien regresi (X) sebesar 0.969 memberi arti bahwa setiap kenaikan maupun pengurangan 1 satuan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pembuat surat keterangan tidak mampu (SKTM) Di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya sebesar 0.969 atau 96,9%.

KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.962 ^a	.925	.924	3.66801	2.320

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan tabel 4.40 Dapat dihasilkan koefisien korelasi yaitu 0.962 menunjukkan bahwa terjadi korelasi yang termasuk kategori sangat kuat. Nilai 0.962 berada diantara (0,80 – 1000) menunjukkan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y yang sangat kuat. Jadi , dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.

UJI t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.740	1.879		.926	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.969	.025	.976	38.669	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.41 coefficients di dalam kolom t diketahui nilai sebesar 38.669 sedangkan t_{tabel} yaitu sebesar 1,665. Nilai t_{tabel} diperoleh pada taraf nyata yaitu pada $\alpha = 0,05$ dk = n-2.

Dari hasil perhitungan maka dapat diperoleh bahwa $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$ yaitu $1,665 < 38.669$ atau melihat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima jadi terbukti bahwa kualitas pelayanan signifikansi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.

Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

$H_0 : p = 0$: Diduga bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.

$H_0 : p \neq 0$: Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

c. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya termasuk dalam kategori Sangat Baik. Dengan jumlah Skor tertinggi yaitu 320 pada indikator Tangibles dalam pernyataan “Peralatan dalam pelayanan petugas di Kantor Desa Jatihurip selalu tersedia”. Dengan hal tersebut dapat dipastikan pelayanan pada masyarakat tidak terhalang oleh alat yang tidak mendukung.
2. Kepuasan Masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya termasuk dalam kategori Baik. Dengan jumlah skor tertinggi 319 pada indikator Keamanan Pelayanan dalam pernyataan “Apakah keamanan di lingkungan pelayanan terjamin tidak membahayakan”. Dengan hal tersebut keamanan di Desa Jatihurip aman sehingga masyarakat dapat dengan tenang dalam mendapat pelayanan.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan

terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya Dilihat dari hasil Uji t dengan diperoleh $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$ yaitu $1,665 < 38.669$ atau melihat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ Nilai t_{tabel} diperoleh pada taraf nyata yaitu pada $\alpha = 0,05$ $dk = n-2$. Besarnya pengaruh variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya sebesar 0,925 atau 92,5 % dan sisanya 7,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti Gaji, Kepemimpinan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya, penulis menyarankan beberapa hal dan diharapkan dapat membantu bagi Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya.

1. Skor yang paling rendah dari variabel Kepuasan Masyarakat yaitu pada indikator Responsiveness dalam pernyataan “Petugas Desa Jatihurip cepat tangap atas keluhan yang disampaikan masyarakat “ dengan jumlah skor 307 dikarenakan Petugas kantor desa jatihurip mendapat tugas yang terlalu banyak dari yang bisa ditangani, saran dari penulis sebaiknya pihak kantor desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya mengedepankan keluhan dari masyarakat terlebih dahulu atau bisa juga dengan membuat website atau aplikasi guna untuk menampung keluhan dari masyarakat, sehingga dapat meningkatkan lagi kepuasan dari masyarakat.
2. Skor yang paling rendah dari variabel Kepuasan Masyarakat yaitu pada indikator Kenyamanan Lingkungan dalam pernyataan “Apakah keadaan fasilitas pelayanan cukup bagus “ dengan jumlah skor 302 dikarenakan, ruang tunggu di kantor Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya terlalu kecil sehingga kurang leluasa sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan desa harus sampai menunggu diluar kantor. Sehingga saran dari peneliti sebaiknya kantor

desa merenopasi kantor supaya agar sedikit maju agar bisa memperluas ruang tunggu bagi masyarakat yang datang.

3. Dengan hasil dari penelitian ini diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya . Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana bagi pihak Desa Jatihurip Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya dalam mempertahankan yang baik dan memperbaiki yang kurang selama ini guna memperoleh kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Fandy Tjiptono, Dan Gregorius Chandra. 2011 service, Quality and Satisfactions (ed. 3) Yogyakarta Andi
- Fandy Tjiptono. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Edisi Keempat. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta : Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2017. Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia.

Sumber Jurnal

- Febriana, Nia Monica. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Biaya Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar (Studi Kasus Pada Wali Murid Lembaga Bimbingan Belajar Anak Hebat Ummi Dewi Di Desa Tanjungkarang Jati Kudus)*. Diss. IAIN KUDUS, 2022.
- Putra, Dhion Gama. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*. Diss. Brawijaya University, 2015.
- Putra, D. G. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Sinaga, Juli Omar, and Rahmat Hidayat. "Pengaruh

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 4.1 (2016): 7-14.

- Karlina, Lilis, M. Agussalim, and Meri Dwi Anggraeni. "PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SIKAKAP." *Matua Jurnal* 5.1 (2023): 29-44.

- Karlina, L., Agussalim, M., & Anggraeni, M. D. (2023). PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SIKAKAP. *Matua Jurnal*, 5(1), 29-44.

- KARLINA, Lilis; AGUSSALIM, M.; ANGGRAENI, Meri Dwi. PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SIKAKAP. *Matua Jurnal*, 2023, 5.1: 29-44.

NANANG, ARIAN TOVAN. "ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG DALAM MENGGUNAKAN KAPAL MV. BATAM JET 6 (Studi kasus tujuan Tg. Balai Karimun ke Sekupang)." *SKRIPSI* (2021).