

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA SINDANGKASIH KECAMATAN SINDANGKASIH KABUPATEN CIAMIS

Sri Mulyati¹, Devia Apriliyani²

Program Studi Manajemen Perusahaan

Politeknik Triguna Tasikmalaya

mulyatiesri1015@gmail.com, *deviaapriyani26@gmail.com*

Abstrak

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan pada Kantor Desa Sindangkasih dan diambil sampel sebanyak 88 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana, uji t, uji koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan aplikasi menggunakan Aplikasi SPSS versi 26. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 23,471 + 0,903X$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,903 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,903. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai $t_{tabel} < t_{hitung}$ sebesar $1,765 < 7,759$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang dalam artian secara parsial terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R = 0,642$ dan nilai R square (R^2) sebesar 0,412. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah sebesar 41,2% sedangkan sisanya 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas, Kepuasan.

Abstract

Quality of Service is the level of excellence (excellent) expected and the control over these advantages to meet consumer needs. This study aims to determine the extent to which service quality influences the level of community satisfaction at the Sindangkasih Village Office, Sindangkasih District, Ciamis Regency. This study uses a quantitative approach. The subjects of this study were the people who had an interest in the Sindangkasih Village Office and a sample of 88 people were taken. Methods of data collection using a questionnaire. The analysis technique used is Simple Regression Analysis, t test, coefficient of determination test (R^2) using the application using the SPSS application version 26. Based on simple linear regression analysis, the regression equation $Y = 23.471 + 0.903X$ is obtained. The regression coefficient value of 0.903 states that if the service quality is at the 1 unit level, then the community satisfaction value is 0.903. Based on testing the hypothesis with the t test obtained a t_{table} value of $1.765 < t_{count}$ 7.759 then H_0 is rejected and H_a is accepted which in a partial sense has a positive influence on service quality on community satisfaction at the Sindangkasih Village Office, Sindangkasih District, Ciamis Regency. Based on the test results of the coefficient of determination, the value of $R = 0.642$ is obtained and the value of R square (R^2) is 0.412. This shows that the effect of service quality is 41.2% while the remaining 58.8% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Service, Quality, Satisfaction.

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung dari sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit kegiatan dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi.

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan terhadap masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dalam era otonomi daerah, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan

masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai “berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan”. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidak berdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang meminta surat tetapi tidak sesuai prosedur, serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah, serta masih ditemukan keluhan dari masyarakat selain prosedur yaitu ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kepuasan pada masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (2018:138) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Berdasarkan Harbani Pasalong (2011:165), Menurut Lukman (2000:119), menyatakan bahwa “Kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya”.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Desa. Layanan yang diberikan contohnya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Domisili, Surat Kematian, Surat Ahli Waris, Surat Pengantar Nikah, Surat Kuasa Tanah, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah (Keluar/Datang), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat desa.

Landasan Teori

a. Definisi Kualitas

Menurut Tjiptono (2011:164) konsep kualitas itu sendiri sering dianggap “sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau atau kebaikan sebuah produk atau jasa, yang terdiri dari atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya”.

b. Manfaat Kualitas

Menurut Edwardsdson dalam buku Tjiptono dan Chandra (2011:171-173), “produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas”. Meskipun demikian ketiga konsep tersebut memiliki penekanan yang berbeda-beda diantaranya:

1. Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.
2. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*.
3. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasil (*income*), biaya, dan modal yang digunakan.

Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer – driven* yang akan memberikan keunggulan harga dan *customer value*. *Customer value* merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu. Jika kualitas yang dihasilkan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka profitabilitasnya terjamin.

c. Definisi Pelayanan

Menurut Kotler (2008:83) “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”. Ivancevich et. al. (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata

(tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

d. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017 : 180) mendefinisikan “kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017:158) yang menyatakan bahwa indikator dari kualitas pelayanan yaitu :

Kualitas Pelayanan (X)

- a. Reliabilitas (*Reliability*)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurances*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

f. Definisi Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

g. Definisi Masyarakat

Menurut Koentjaraningrat (2002 : 144) mendefinisikan “Masyarakat adalah memang sekumpulan manusia yang saling bergaul, atau dengan istilah ilmiah, saling berinteraksi”.

h. Definisi Kepuasan 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”.

i. Indikator-Indikator Kepuasan Masyarakat

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

Kepuasan konsumen (Y)

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- e. Tanggungjawab Petugas Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Kecepatan Pelayanan
- h. Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan
- k. Kepastian Biaya Pelayanan
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan
- m. Kenyamanan Lingkungan
- n. Keamanan Pelayanan

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 di ambil kesimpulannya. Dengan metode penelitian ini akan di ketahui hubungan yang signifikan antara dua variabel yang di teliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan

memperjelas gambaran mengenai objek yang di teliti.

Metode deskriptif menurut sugiyono (2014:37) “metode deskriptif adalah penelitian yang berfungsi untuk mendeskriptifkan atau memberi gambaran terhadap objek yang di teliti melalui data sampel atau populasi yang sebagaimana adanya”.

Menurut Sugiyono (2014:37) “penelitian verifikatif pada dasarnya untuk menguji kebenaran data yang di peroleh di lapangan yang telah di kumpulkan”.

Menurut Maholtra (2010:96) “survey dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah, yaitu untuk mendapatkan ide-ide dan wawasan kedalam masalah yang di hadapi manajemen atau para peneliti”.

a. Populasi

Populasi menurut sugiyono (2014:119) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya”.

b. Sampel

Menurut Sugiyono, (2017 : 81) Sampel adalah “bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan cara meneliti sebagian populasi dari jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih

Kabupaten Ciamis dengan total 710 orang pada 6 bulan terakhir tahun 2022.

Melihat jumlah populasi yang sangat banyak maka penulis memutuskan menggunakan sebagian populasi sebagai subjek penelitian dengan menggunakan perhitungan rumus slovin. Rumus slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Berikut adalah Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berikut ini adalah penentuan sampel dengan populasi dari jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis dengan total 710 orang pada 6 bulan terakhir tahun 2022. Penulis melakukan penentuan sampel dengan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{710}{1 + 710 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{710}{1 + 710 \times 0,01}$$

$$n = \frac{710}{1 + 7,1} \quad n = \frac{710}{8,1}$$

$$n = 87,65 \quad n = 88$$

a. Angket atau Kuesioner

Angket atau Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

X5	0,565	0,1765	Valid
X6	0,529	0,1765	Valid
X7	0,490	0,1765	Valid
X8	0,421	0,1765	Valid
X9	0,458	0,1765	Valid
X10	0,444	0,1765	Valid
X11	0,408	0,1765	Valid

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS Versi

26

b. Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 4.38

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	r_{hitung}	r_{tabel} 5%	Keterangan
Y1	0,500	0,1765	Valid
Y2	0,487	0,1765	Valid
Y3	0,457	0,1765	Valid
Y4	0,625	0,1765	Valid
Y5	0,519	0,1765	Valid
Y6	0,490	0,1765	Valid
Y7	0,575	0,1765	Valid
Y8	0,599	0,1765	Valid
Y9	0,284	0,1765	Valid

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.37

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item	r_{hitung}	r_{tabel} 5%	Keterangan
X1	0,372	0,1765	Valid
X2	0,517	0,1765	Valid
X3	0,671	0,1765	Valid
X4	0,553	0,1765	Valid

Y10	0,492	0,1765	Valid
Y11	0,660	0,1765	Valid
Y12	0,634	0,1765	Valid
Y13	0,522	0,1765	Valid
Y14	0,554	0,1765	Valid
Y15	0,436	0,1765	Valid
Y16	0,583	0,1765	Valid

Sumber: Data Diolah Oleh SPSS Versi

26

c. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.39

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,693	11

Sumber : data diolah (output program SPSS versi 26)

Berdasarkan Hasil SPSS di atas bahwa *Cronbach's Alpha* > 0,60 , maka Variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan reliabel.

Tabel 4.40

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	16

Sumber : data diolah (output program SPSS versi 26)

Berdasarkan Hasil SPSS di atas bahwa *Cronbach's Alpha* > 0,60 , maka Variabel Kepuasan Masyarakat dinyatakan reliabel.

d. Regresi Linier Sederhana

Hasil analisis regresi linier sederhana pada penelitian berdasarkan pengujian SPSS yaitu :

Tabel 4.41
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23,471	5,007		4,687	,000
	Kualitas Pelayanan	,903	,116	,642	7,759	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : data diolah (output program SPSS versi 26)

Berdasarkan pada tabel 4.41 *Coefficients* diperoleh nilai a atau nilai constant (konstanta) sebesar 23,471 dan nilai b sebesar 0,903. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model Regresi linier sederhana dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan Regresi linier sederhana , maka hasilnya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 23,471 + 0,903X$$

Makna dari persamaan di atas yaitu :

1. Nilai Konstanta persamaan diatas adalah 23,471 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai 0, maka nilai variabel Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan

Sindangkasih Kabupaten Ciamis sebesar 23,471

- Koefisien regresi (X) sebesar 0,903 memberi arti bahwa Setiap Kenaikan Kualitas Pelayanan sebesar 1 persen, maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis sebesar 0,903 atau 90,3 persen.

e. Koefisien Korelasi

Berikut merupakan hasil perhitungan analisis koefisien korelasi berdasarkan pengujian SPSS melalui metode *summary*.

Tabel 4.43
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,642 ^a	,412	,405	3,84349

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : data diolah (output program SPSS versi 26)

Berdasarkan tabel 4.43 didapat hasil koefisien korelasi yaitu 0,642 menunjukkan bahwa terjadi korelasi yang termasuk kategori kuat. Nilai 0,642 berada diantara (0,60 – 0.799) menunjukkan adanya hubungan antara variabel X dan Y yang kuat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.

a. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi ini dilakukan untuk melihat sejauh mana pengaruh antara Kualitas Pelayanan sebagai

variabel X dan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel Y.

$$Kd = r^2 \times 100\%c$$

(Ghozali, 2013:97)

Tabel 4.44
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,642 ^a	,412	,405	3,84349

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : data diolah (output program SPSS versi 26)

Berdasarkan tabel 4.44 diperoleh nilai *R Square* yaitu sebesar 0,412. *R Square* disebut juga koefisien determinasi yang dimana nilai tersebut didapat dari pengkuadratan koefisien korelasi (R) yaitu $0,642^2 = 0,412$.

Berikut adalah perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan rumus menurut Ghozali, 2013 : 97 yaitu:

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,642^2 \times 100\% \\ &= 0,412 \times 100\% \\ &= 41,2\% \end{aligned}$$

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis sebesar 0,412 atau 41,2 % dan sisanya 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

f. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Besarnya pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis sebesar 41,2 % dan sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis termasuk dalam kategori Baik. Dari beberapa kriteria yang diajukan, ternyata yang memiliki skor yang paling besar yaitu indikator *Empathy* (Empati) dalam pernyataan “Pegawai Kantor Desa Sindangkasih memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak tidak membedakan suku, ras, agama, golongan” dengan jumlah skor 362 dari jumlah skor keseluruhan 3775 dikarenakan pegawai di Kantor Desa Sindangkasih tidak pernah membedakan masyarakat dalam suku, rasa, agama maupun golongan.
2. Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis termasuk kategori Baik. Dari beberapa kriteria yang diajukan, ternyata yang memiliki skor yang paling besar yaitu indikator Kesopanan

dan Keramahan Petugas dalam pernyataan “Pegawai Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis memiliki sikap yang ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat” dengan jumlah skor 362 dari jumlah skor keseluruhan 5473 dikarenakan Pegawai Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis memiliki sikap yang ramah terhadap masyarakat tanpa membedakan suku, ras, agama, sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil uji t pada Kualitas Pelayanan yang diteliti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai $\text{sig} (0,000) < \alpha (0,05)$, dengan nilai t sebesar 7,759 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,765. Nilai t_{tabel} diperoleh pada taraf nyata yaitu pada $\alpha = 0,05$ dk = n-2. Besarnya pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis sebesar 41,2 % dan sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis, penulis menyarankan beberapa hal dan diharapkan dapat membantu bagi Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis

1. Skor yang paling rendah dari Kualitas Pelayanan yaitu tentang Daya Tanggap

- (*Responsive*) dengan pernyataan “Pegawai di Kantor Desa Sindangkasih selalu cepat dalam melayani kebutuhan masyarakat” dengan jumlah skor 310 dari jumlah skor keseluruhan 3775 dikarenakan adanya pekerjaan di luar Kantor Desa Sindangkasih yang mendadak sehingga pegawai desa ataupun Kepala Desa harus mengerjakan pekerjaan tersebut dan mengakibatkan pelayanan di Desa Sindangkasih tertunda. Saran dari penulis yaitu sebaiknya Pegawai Kantor Desa Sindangkasih lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat supaya masyarakat merasakan bahwa pelayanan di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis selalu cepat dalam melayani kebutuhan masyarakat.
2. Skor yang paling rendah dari Kepuasan Masyarakat yaitu tentang Kecepatan Pelayanan dengan pernyataan indikator Kecepatan Pelayanan dalam pernyataan “Petugas pelayanan melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan” dan pernyataan “Pelayanan di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis selalu tepat waktu dalam menyelesaikan layanan kepada masyarakat” dengan jumlah skor yang sama yaitu 312 dari jumlah skor keseluruhan 5473 dikarenakan adanya pekerjaan di luar Kantor Desa Sindangkasih yang mendadak sehingga pegawai desa ataupun Kepala Desa harus mengerjakan pekerjaan tersebut dan mengakibatkan pelayanan di Desa Sindangkasih tertunda. Saran dari penulis yaitu sebaiknya Pegawai Kantor Desa Sindangkasih lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat supaya masyarakat merasakan bahwa pelayanan

di Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini bisa menjadi sarana bagi pihak Kantor Desa Sindangkasih Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis dalam memperbaiki Kualitas Pelayanan yang kurang selama ini guna memperoleh kepuasan bagi masyarakat dalam pelayanan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, I. Gusti, T. R. I. Pungkiwati, Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi, Jurusan Administrasi Publik, Program Studi, and Ilmu Administrasi. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.*”
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- FITRIYAH, K. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BUNGAH GRESIK* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Hidayat, T. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Atas Aplikasi Sistem Informasi Pada Satuan Kerja

- Di Lingkup Kementerian Pertanian Di Provinsi Riau. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi I*, 18(1).
- InCoGITE 2019: Proceedings of The First International Conference on Global Innovation and Trends in Economy, InCoGITE, 7 November 2019, Tangerang, Banten, Indonesia. (2019). (n.p.): EAI Publishing. kepuasan pelanggan tjiptono 2019 76
- INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MODEL WELLBEING METHODOLOGY INKLUSIVITAS DATA PROSES DAN INFORMASI RISET PUBLIK. (n.d.). (n.p.): Zahir Publishing.
- Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen. (2020). (n.p.): LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. kotler 2018 138
- Kurniawan. (2018). Pelayanan Publik. In Matias Julyus Fika Sirait (Ed.), *Manajemen Pelayanan Publik* (p. 5). Yayasan Kita Menulis.
- Keller, K. (2018). Definisi Kepuasan. In Lailatus Saadah (Ed.), *Kualitas Layanan, Harga Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen* (p. 138). LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Koentjaraningrat. (2002). Definisi Masyarakat. In *Struktur Sosial dan Prestasi Akademik Generasi Milenial* (p. 144). Penerbit NEM.
- Kotler. (2019). Kualitas Pelayanan. In *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Bran Trust* (p. 99). CV Penerbit Qiara Media.
- Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0. (2022). (n.p.): Yayasan Kita Menulis.
- Mulyati, W., & Kristaung, R. (2017). Implikasi humor dan peran layanan karyawan garis depan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 249-266.
- Nst, V. F. H., Gaol, J. L., & Lubis, M. A. (2022). PENGARUH ETIKA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI PROFESIONALISME KERJA PADA CV. SENTOSA DELI MANDIRI MEDAN. *JURNAL PROINTEGRITA*, 6(3), 201-213.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset*

- Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Rissa Priskila, Agus Satria Pramudana. 2013. "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Lumbung Merta Sari, Badung)." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 1–16.
- Sahri, Novira. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar." 119.
- Santosa, S., & Luthfiyyah, P. P. (2020). Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan di Gamefield Hongkong Limited. *Pro Mark*, 10(1).
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi. Indonesia: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, M. K. S. (2020). Pengaruh Citra Merk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 1(2), 111-118.
- Subarsuno, A. . (2005). Definisi Pelayanan. In *Buku Pelayanan Publik Bagi Disabilitas* (p. 141). Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555-561.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung: CV Alfabeta
- _____.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung: CV Alfabeta
- _____.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung: CV Alfabeta
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel Libra kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73-84.
- Tjiptono, Fandy. 2012, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta : Andi Offset
- Veronica, Deka. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Journal Development* 5(1):55–69.