

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Tegal Waru Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor

Cecep Setyadi<sup>1</sup> Agus Aminsyah<sup>1</sup> Ine Amelia Putri<sup>3</sup> Mawaddah<sup>4</sup>

[cecep.setyadi@stiemi.ac.id](mailto:cecep.setyadi@stiemi.ac.id)

[ine.ameliap13@gmail.com](mailto:ine.ameliap13@gmail.com)

[mawaddahwadeh@gmail.com](mailto:mawaddahwadeh@gmail.com)

[agusaminsyah75@gmail.com](mailto:agusaminsyah75@gmail.com)

---

### Article Info

#### Article history:

Received Jul 15, 2024

Revised Sept 20, 2024

Accepted Okt 11, 2024

---

#### Kata Kunci:

---

### ABSTRAK (10 PT)

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan informasi berupa penjelasan yang lebih mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Dan memperoleh hasil dari olahan data tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Metode yang digunakan adalah kausalitas atau sebab akibat dengan metode pengaruh. Jenis penelitian adalah deskriptif dan verifikatif dengan populasi dan sampel yang digunakan berjumlah 100 orang responden masyarakat yakni dengan bentuk kajian lapangan dan survey langsung melalui penyebaran angket kuisioner

Hasil koefisien korelasi diperoleh nilai  $r$  kualitas pelayanan 0,788 ini berarti ada korelasi positif dengan tingkat hubungan kuat yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,617 artinya 61,7% variabel independen yaitu kualitas pelayanan dapat menjelaskan oleh variabel dependen yaitu kepuasan. Sisanya 38,3% dijelaskan faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Hasil persamaan regresi yaitu  $Y = 10,816 + 0,747X$  dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana variabel  $X$  (kualitas pelayanan) memiliki koefisien yang positif, berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel  $Y$  (kepuasan). Hasil dari pengujian hipotesis, diperoleh variabel kualitas pelayanan memiliki  $\text{sig} < 0,05$  yaitu 0,000 artinya signifikan.  $t$  hitung = 12,659 dan  $t$  tabel = 1,984. Variabel kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sehingga hasil uji hipotesis variabel kualitas pelayanan ( $X$ ):  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

---

### ABSTRACT (10 PT)

This study aims to produce information in the form of a more in-depth explanation of the effect of service quality on satisfaction. And obtain results from processed data on how much influence service quality has on satisfaction.

The method used is causality or cause and effect with the method of influence. The type of research is descriptive and verification with the population and sample used totaling 100 community respondents, namely in the form of field studies and direct surveys through distributing questionnaires.

The result of the correlation coefficient obtained a service quality  $r$  value of 0.788, this means that there is a positive correlation with a strong relationship level which indicates that improving service quality can increase satisfaction. The result of the coefficient of determination ( $R^2$ ) 0.617 means that 61.7% of the independent variable, namely service quality, can explain the dependent variable, namely satisfaction. The remaining 38.3% is explained by other



factors not examined by this study. the results of the regression equation are  $Y = 10.816 + 0.747X$  using the simple regression analysis method variable X (service quality) has a positive coefficient, meaning that the independent variable has a direct influence on variable Y (satisfaction). The results of hypothesis testing, obtained by the service quality variable, have sig <0.05, namely 0.000, which means significant. t count = 12.659 and t Tabel = 1.984. The service quality variable is positively and significantly related to satisfaction. So that the results of the service quality variable hypothesis test (X): H0 is rejected and H1 is accepted.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



---

**Corresponding Author:**

Name: Cecep Setyadi

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Manajemen Bisnis Indonesia. Jl. Akes UI No. 89 Depok – Jawa Barat

Email: [cecep.setyadi@stiemb.ac.id](mailto:cecep.setyadi@stiemb.ac.id)

---



## 1. PENDAHULUAN (11 PT)

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Desa menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat (1) adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat (2) Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan Desa mengacu pada berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah desa kepada penduduk dan masyarakat di wilayah desa. Begitupun di Desa Tegal Waru, sama halnya seperti desa-desa pada umumnya. Setiap hari ada saja masyarakat yang datang ke Desa Tegal Waru untuk membuat surat keterangan, mengurus data kependudukan, mengambil dana bantuan, dan lain-lain.

Jumlah kehadiran pada Desa Tegal Waru Periode 2023 mengalami fluktuasi dalam kehadiran, data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Absensi Karyawan Desa Tegal Waru**

Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja	Absensi Tidak Hadir / Bulan				
			Alfa	Sakit	Izin	Total	%
Januari	16	17	0	6	3	9	30%
Februari	16	20	0	3	3	6	20%
Maret	16	21	0	5	13	18	60%
April	16	14	0	0	3	3	10%
Mei	16	21	0	5	0	5	17%
Juni	16	20	0	1	0	1	3%
Juli	16	20	0	1	1	2	7%
Agustus	16	23	0	2	1	3	10%
September	16	20	0	0	0	0	0%
Oktober	16	22	0	0	5	5	17%
November	16	22	0	6	0	6	20%
Desember	16	16	0	0	0	0	0%
Rata-Rata							16%

Sumber; Kantor Desa Tegal Waru, 2023



Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa selama periode 2023 absensi kehadiran karyawan Desa Tegal Waru memperlihatkan keadaan fluktuasi dalam absensinya. Pada bulan Desember Desa Tegal Waru mengalami penurunan persentase absensi kehadiran sebanyak 0%. Kemudian persentase absensi kehadiran tertinggi di Desa Tegal Waru berada di bulan Maret sebanyak 60%. Rata-rata persentase kehadiran karyawan Desa Tegal Waru selama tahun 2023 sebanyak 16%.

**Kualitas Pelayanan** merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dan dapat menjadi pemicu utama untuk Desa Tegal Waru dimana kantor desa adalah tempat untuk melakukan pelayanan publik. Menurut penelitian yg dilakukan (Hendrik Kuasa Sihura, Arwan Karier Harefa, dan Yulimina Giawa, 2023, hal. 118) Hasil pengujian *responsiveness, reliability, assurance, tangible, empathy, reliability* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Pelatihan Kerja** juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, pelatihan sangat diperlukan untuk mendapatkan keahlian sebelum memulai suatu pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelatihan dengan kinerja karyawan. Jika pelatihan semakin sering dilakukan, maka kinerja karyawan juga semakin tinggi. (Ni Wayan Eka Sri Anggereni, 2018, hal. 614).

**Kinerja** menjadi salah satu faktor utama dalam pelayanan publik, sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih terjamin. Penelitian yang dilakukan (Yenny Iskandar, Suharmiyati dan Reni, 2020, hal. 105) Maralis Kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan aparatur desa pada Kantor Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Karena Kinerja aparatur desa memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan pelayanan birokrasi pemerintah desa.

**Disiplin Kerja** menjadi salah satu faktor penting untuk Desa Tegal Waru karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, semakin banyak yang disiplin maka akan semakin bagus kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan (Widya Arum Vellayati, Muslikhah Dwihartanti, 2017, hal. 152) Disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sumbangan efektif disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

**Beban Kerja** juga dapat menjadi penyebab kurangnya kualitas pelayanan kepada masyarakat, jika beban kerja terlalu banyak maka karyawan akan mengalami penurunan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan (H. Dadang Suparman, 2020, hal. 35) Secara parsial berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan di CV. Perdana Mulia



**Lingkungan Kerja Fisik** kerja juga dapat menjadi pemicu terhadap kualitas pelayanan, karena semakin baik lingkungan dan fasilitas yang tersedia maka akan semakin baik pula pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian yang dilakukan (Nur Syahida dan Nanik Suryani, 2018, hal. 621) Lingkungan kerja fisik sangat berpengaruh terhadap kinerja perangkat desa karena kebersihan, pencahayaan, dan sebagainya berpengaruh terhadap perangkat desa baik langsung maupun tidak langsung.

**Komunikasi** juga menjadi salah satu faktor penting dalam melayani masyarakat, dalam hal ini diperlukannya kemampuan komunikasi yang baik sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman terhadap masyarakat atau publik. Penelitian yang dilakukan (Erlinda Sumitasari Yolanda dan Brillian Rosy, 2022, hal. 528) Adanya pengaruh secara langsung dan signifikan antara variabel komunikasi (X1) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Z).

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, menurut peneliti Variabel yang paling berpengaruh dan dominan adalah Kualitas Pelayanan. Sehingga peneliti mengangkat judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Tegal Waru Ciampea Kabupaten Bogor”**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Agar lebih paham tentang topik, berdasarkan latar belakang penelitian, dan setelah ditemukan variabel-variabel yang diduga mempengaruhi kepuasan masyarakat, maka dilakukan identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
2. Apakah Pelatihan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
3. Apakah Kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
4. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
5. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
6. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
7. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?

## 1.3. Batasan Masalah

Agar hasil penelitian dapat digunakan untuk pemecah masalah dilapangan, telah ditemukan 7 identifikasi masalah. Kualitas Pelayanan yang diduga lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga variabel tersebut di konstruk sebagai Variabel bebas, selanjutnya kepuasan masyarakat di konstruk sebagai Variabel terikat.



#### 1.4. Rumusan Masalah

Dilihat dari batasan masalah, maka peneliti permasalahan yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?

#### 1.5. Tujuan Penelitian

Agar penelitian tidak menyimpang dari topik atau masalah yang dibahas, maka tujuan penelitian ini yang akan dicapai adalah:

1. Memperoleh informasi serta kajian data mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

#### 1.6. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, khususnya:

1. Bagi Akademisi
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan kajian bagi mahasiswa dimasa mendatang terkait hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat;
  - b. Dapat meningkatkan daya tarik literasi bagi mahasiswa, sehingga penelitian ini dijadikan referensi tambahan dalam bidang ilmu manajemen, khususnya dalam kualitas pelayanan terhadap masyarakat;
  - c. Diharapkan dapat digunakan sebagai sumber bacaan bagi mahasiswa sebagai pembelajaran pada kajian ilmu manajemen, khususnya dalam manajemen pemasaran dengan pokok kajian kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
2. Praktisi
  - a. Sebagai evaluasi yang berupa informasi mengenai hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian kepuasan masyarakat selanjutnya;
  - b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi atau referensi bagi karyawan/pihak yang berkepentingan dan peminat dalam melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya pada bidang yang sama khususnya dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat;
  - c. Mengetahui dan memperoleh pengetahuan teori dan kenyataan sebuah perusahaan terkait dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.



---

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Kajian Pustaka

##### 2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

###### A. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Marihot Tua Efendi Hariandja (2018, hal 2). Inti dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

###### B. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017, hal 15) Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Menurut Kasmir (2016, hal 25), menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.

###### C. Klasifikasi Sumber Daya Manusia

Karendra (2014) ada tiga macam klasifikasi Sumber Daya Manusia yaitu:

1. Manusia atau orang-orang yang mempunyai kewenangan untuk menempatkan mengendalikan dan mengarahkan pencapaian tujuan yang disebut administrator.
2. Manusia atau orang-orang yang mengendalikan dan memimpin usaha agar proses pencapaian tujuan yang dilaksanakan bisa tercapai sesuai rencana disebut manajer.
3. Manusia atau orang-orang yang mempengaruhi syarat tertentu, diangkat secara langsung melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing atau jabatan yang dipegang.

##### 2.1.2. Kualitas Pelayanan (X)

###### A. Konsep Kualitas Pelayanan



Menurut Kaihatu, Daengs, Indrianto (2015, hal. 40) Konsep kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yang biasa dikenal dengan bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*).

## B. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017, hal 47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

## C. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Ratnasari dan Aksa, (2016, hal 107-109) Menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu:

### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan bukti fisik atau wujud yang terdapat pada instansi, wujud adalah hal terpenting dalam instansi karena ketika barang atau alat-alat yang digunakan tidak nampak terhadap masyarakat maka akan menjadi pertanyaan tersendiri, dalam mengaplikasikan peralatan maka peralatan yang harus digunakan harus peralatan yang modern, agar semua pengaplikasiannya mudah dan tidak membahayakan masyarakat, wujud juga tidak berupa peralatan tetapi juga berupa materi pegawai yang berpenampilan rapih dan professional.

### 2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan dapat dipercaya, juga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat seperti ketepatan waktu pelayanan yang sesuai, serta simpati dan akurasi yang tinggi.

### 3. *Responsivness* (Ketanggapan)

Ketanggapan (*Responsivness*) adalah kebijakan dalam merespon permasalahan yang terjadi pada masyarakat tanpa adanya keterlambatan waktu dalam menangani permasalahan tersebut (*responsive*) apabila terjadi keterlambatan dan tidak ada respon dari perusahaan maka akan mengakibatkan kekecewaan terhadap masyarakat dan akan dinilai negative oleh masyarakat.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan (*Asuranssce*) adalah bagaiman acara agar masyarakat dapat percaya diri yaitu dengan memberikan jaminan atau asuransi terhadap apa yang dijanjikan oleh perusahaan tidak hanya itu masyarakat juga harus diberikan fasilitas yang dapat menjaga dirinya dari bahaya dengan pengawalan keamanan, terbebas dari ancaman dari luar apabila hendak melakukan transaksi pada saat pembayaran, karyawan yang bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan para masyarakat.

### 5. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian (*Empathy*) merupakan tindakan yang tulus yaitu tidak membedakan satu sama lain, memberikan pelayanan dengan sepenuh



hati tanpa mengeluh terhadap masyarakat yang mengharapkan pelayanan terhadap karyawan, selalu memberikan perhatian terhadap masyarakat dan tidak melalaikan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat, melayani dengan sepenuh hati dengan sungguh-sungguh dengan tujuan memngutamakan kepentingan masyarakat.

### 2.1.3. Kepuasan (Y)

#### A. Konsep Kepuasan

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2013, hal. 228), kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

#### B. Definisi Kepuasan

Kotler dan Keller (2016, hal. 33) Mengatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut: *“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”* yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang.

#### C. Dimensi-dimensi Kepuasan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

##### 1. Prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

##### 2. Persyaratan Pelayanan

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

##### 3. Kejelasan petugas pelayanan

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya.

##### 4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

##### 5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

##### 6. Kemampuan petugas pelayanan



Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan.

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan

Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2.2. Studi Empiris

Penelitian yang dilakukan oleh Andrianto Wahyu Eka Pratama (2014, hal. 4-11) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)". Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsive, assurance, emphaty*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan?
2. Untuk mengetahui diantara ke 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsive, assurance, emphaty*) dimensi manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sondakan?

Penelitian ini yang disebut populasi adalah masyarakat Kelurahan Sondakan. Jumlah masyarakatnya sekitar 11.990 yang terdiri dari 5.859 penduduk



laki-laki dan 6.131 penduduk perempuan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode non *probability* yaitu sampling insidental dan random sampling.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa:

1. Analisa regresi linear berganda diperoleh sebagai berikut :  $Y = 2,747 + 0,110 X_1 + 0,132 X_2 + 0,327 X_3 + 0,141 X_4 + 0,130 X_5$  Dari persamaan di atas maka diinterpretasikan sebagai berikut : Koefisien regresi variabel sebesar 2,747 maka *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsive*, dan *Empathy* naik sebesar satu-satuan maka variabel *tangibles* naik sebesar 0,110 maka kepuasan meningkat, variabel *reliability* naik sebesar 0,132 maka kepuasan meningkat, variabel *assurance* naik sebesar 0,327 maka kepuasan meningkat, variabel *responsive* naik sebesar 0,141 maka kepuasan meningkat, variabel *empathy* naik sebesar 0,130 maka kepuasan meningkat.
2. Hasil uji t diketahui variabel *tangible* (X1) ditolak t hitung lebih besar dari ttabel (2,225 > 2,000) maka hal ini menunjukkan bahwa *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena t.sig (0,028) lebih kecil dari 0,05. Variabel *reliability* (X2) diketahui Ho ditolak thitung lebih besar dari ttabel (2,338 > 2,000) maka hal ini menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena tsig (0,022) lebih kecil dari 0,05. Variabel *assurance* (X3) diketahui Ho ditolak thitung lebih besar dari ttabel (4,031 > 2,000) maka hal ini menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena tsig (0,000) lebih kecil dari 0,05. Variabel *responsive* (X4) diketahui Ho ditolak thitung lebih besar dari ttabel (2,234 > 2,000) maka hal ini menunjukkan bahwa *responsive* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena tsig (0,028) lebih kecil dari 0,05. Variabel *empathy* (X5) diketahui Ho ditolak thitung lebih besar dari ttabel (2,195 > 2,000) maka hal ini menunjukkan bahwa *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat atau karena tsig (0,031) lebih kecil dari 0,05.
3. Hasil Uji F diperoleh Fhitung > Ftabel (26,890 > 2,53), maka Ho ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsive* (X4), dan *Empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Hasil analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh R square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,567, berarti variasi perubahan variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsive* (X4), dan *Empathy* (X5) sebesar 56,7%. Sedangkan sisanya sebesar 43,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.



## 2.3. Latar Belakang Intitusi

### 2.3.1. Sejarah Singkat

Desa Tegal Waru, Kecamatan Ciampea, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, berdiri tahun 1970 dikenal di tingkat Provinsi maupun Nasional sebagai desa yang hampir separuh penduduknya adalah penggiat Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dengan aneka ragam produk yang dihasilkan seperti Tas, Sepatu, Keu/Makanan Ringan, Tahu, Gendang, Wayang Golek, Tanaman Obat Herbal, Kerajinan dan sebagainya.

Karena lokasinya strategis, kini Desa Tegal Waru mulai banyak dilirik investor dan pengembangan yang membangun berbagai sarana pemukiman baru bernuansa asri yang nyaman untuk dihuni, termasuk banyak tumbuh beberapa tempat rekreasi menarik bagi keluarga.

Dari semakin tingginya laju pertumbuhan pembangunan diberbagai bidang seperti pembangunan infrastruktur, pertumbuhan penduduk, pemukiman, ekonomi, kesehatan, dan pendidikan, menjadikan Desa Tegal Waru sebagai salah satu desa terkategori maju yang ada di wilayah Kecamatan Ciampea.

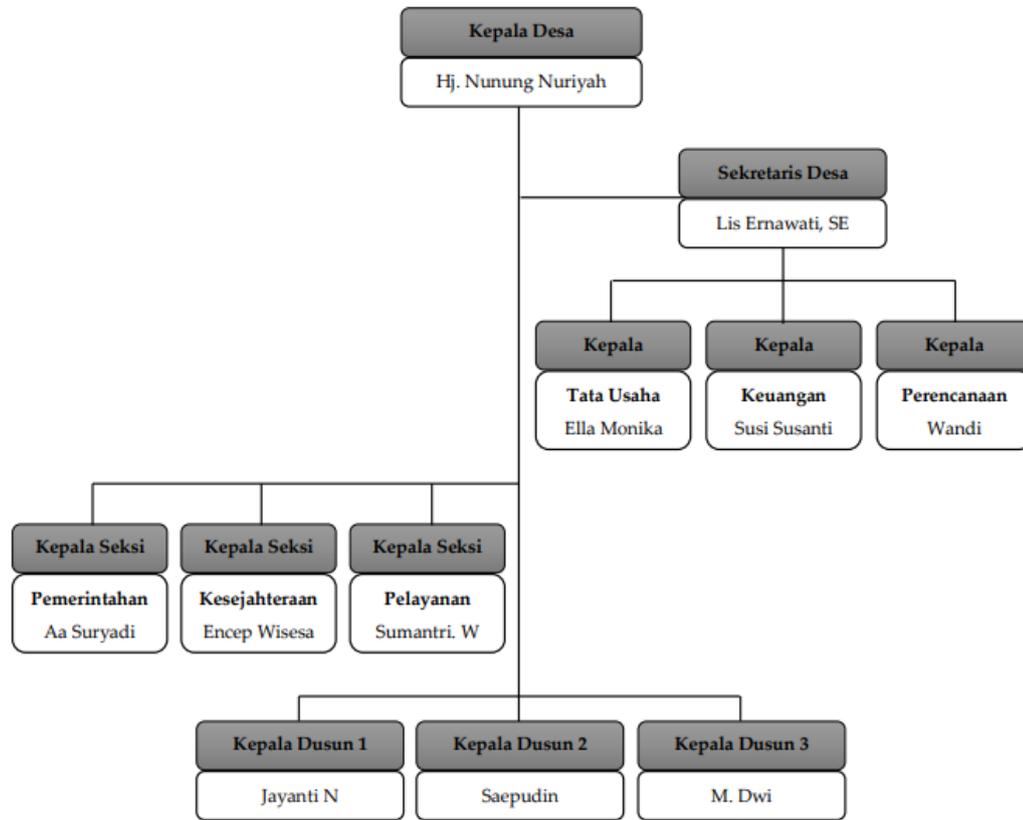
### 2.3.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dibuat agar tiap peran dapat mempertanggung jawabkan tugasnya untuk menunjang tercapainya tujuan, maka dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut:

#### **Gambar 2.1**



### Struktur Organisasi



Sumber: Kantor Desa Tegal Waru, 2023

#### 2.3.3. Susunan Organisasi

Adapun tugas pokok dan tanggung jawab dari masing-masing posisi yaitu:

1. Kepala Desa  
Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintah Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat Desa.
2. Sekertaris Desa  
Sekertaris Desa bertugas membantu Kepala Desa di bidang administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat Pemerintah Desa dan masyarakat.
3. Kepala Urusan Tata Usaha Desa  
Kepala Tata Usaha Desa bertugas meneliti dan kemudian membuat surat, baik surat masuk maupun surat keluar sesuai dengan disposisi/instruksi desa.
4. Kepala Urusan Keuangan Desa  
Kepala Keuangan bertugas melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa; Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa



(RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa); Menyusun laporan kegiatan Desa; Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

5. Kepala Urusan Perencanaan

Kepala Perencanaan Desa bertugas melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja sesuai bidang tugasnya.

6. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Pemerintahan Desa bertugas melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan Desa, menyusun rancangan regulasi desa, melaksanakan pembinaan masalah pertanahan, melaksanakan pembinaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa, melaksanakan upaya perlindungan masyarakat Desa.

7. Kepala Seksi Kesejahteraan

Kepala Kesejahteraan Desa bertugas melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang sosial budaya, melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang ekonomi, dan melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang politik.

8. Kepala Seksi Pelayanan

Kepala pelayanan bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas pelayanan sosial kemasyarakatan dan peningkatan kapasitas.

9. Kepala Dusun

Kepala Dusun bertugas pembinaan ketenteraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah, Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.

### 2.3.4. Bidang Pemerintahan

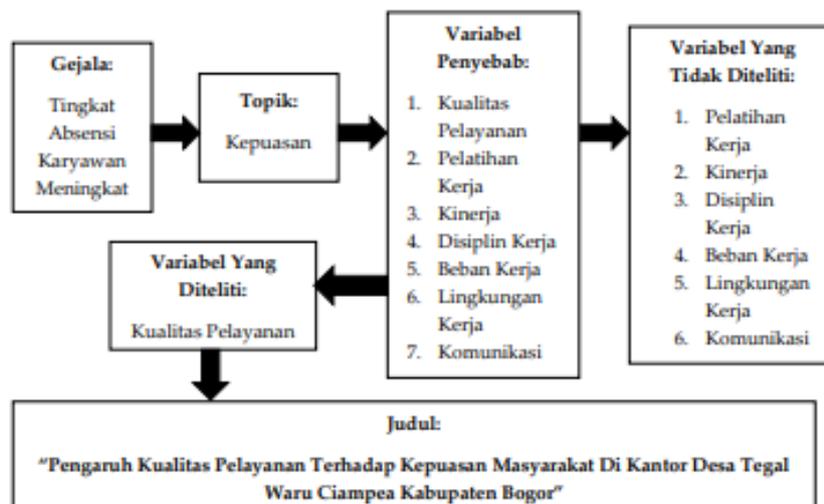
Desa Tegal Waru merupakan instansi yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat. Mulai dari membuat surat keterangan, mengurus data kependudukan, sampai mengambil dana bantuan.

## 2.4. Kerangka Pemikiran

### 2.4.1. Desain Penelitian

Gambar 2.2

#### Desain Penelitian





Sumber: Diolah, 2024

#### 2.4.2. Konsep Penelitian

Berdasarkan desain penelitian maka konsep penelitian atau konstruk dalam penelitian ini adalah:

##### A. Kualitas Pelayanan (X)

###### 1. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Kaihatu, Daengs, Indrianto (2015, hal. 40). Konsep kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yang biasa dikenal dengan bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*).

###### 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Ratnasari dan Aksa, (2016, hal 107-109) Menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu:

###### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan bukti fisik atau wujud yang terdapat pada instansi, wujud adalah hal terpenting dalam instansi karena ketika barang atau alat-alat yang digunakan tidak Nampak terhadap masyarakat maka akan



menjadi pertanyaan tersendiri, dalam mengaplikasikan peralatan maka peralatan yang harus digunakan harus peralatan yang modern, agar semua pengaplikasiannya mudah dan tidak membahayakan masyarakat, wujud juga tidak berupa peralatan tetapi juga berupa materi pegawai yang berpenampilan rapih dan professional.

## 2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan dapat dipercaya, juga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat seperti ketepatan waktu pelayanan yang sesuai, serta simpati dan akurasi yang tinggi.

## 3. *Responsivness* (Ketanggapan)

Ketanggapan (*Responsivness*) adalah kebijakan dalam merespon permasalahan yang terjadi pada masyarakat tanpa adanya keterlambatan waktu dalam menangani permasalahan tersebut (*responsive*) apabila terjadi keterlambatan dan tidak ada respon dari perusahaan maka akan mengakibatkan kekecewaan terhadap masyarakat dan akan dinilai negative oleh masyarakat.

## 4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan (*Assurance*) adalah bagaimana acara agar masyarakat dapat percaya diri yaitu dengan memberikan jaminan atau asuransi terhadap apa yang dijanjikan oleh perusahaan tidak hanya itu masyarakat juga harus diberikan fasilitas yang dapat menjaga dirinya dari bahaya dengan pengawalan keamanan, terbebas dari ancaman dari luar apabila hendak melakukan transaksi pada saat pembayaran, karyawan yang bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan para masyarakat.

## 5. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian (*Empathy*) merupakan tindakan yang tulus yaitu tidak membedakan satu sama lain, memberikan pelayanan dengan sepenuh hati tanpa mengeluh terhadap masyarakat yang mengharapkan pelayanan terhadap karyawan, selalu memberikan perhatian terhadap masyarakat dan tidak melalaikan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat, melayani dengan sepenuh hati dengan sungguh-sungguh dengan tujuan memngutamakan kepentingan masyarakat.

## **B. Kepuasan (Y)**

### **1. Konsep Kepuasan**

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2013, hal. 228), kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

### **2. Dimensi Kepuasan**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian



dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan.

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan

Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan

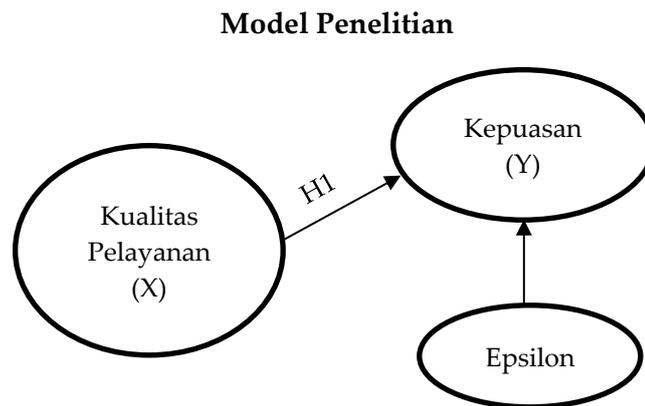
□

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### 2.4.3. Model Penelitian

Berdasarkan desain penelitian dan konsep penelitian maka model penelitian ini dapat digambarkan seperti Gambar 2.3 berikut:

**Gambar 2.3**



Sumber: Diolah, 2024

Keterangan:

(X) : Variabel Bebas

(Y) : Variabel Terikat

Epsilon : Variabel Yang Tidak Diteliti

### 2.5. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka fikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang rumuskan. Menurut Sugiyono (2018, hal. 63).

Berdasarkan model penelitian Gambar 2.3 dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan berhubungan dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.



H0: Tidak terdapat hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Metode Yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2018, hal. 2) Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. (Sugiyono, 2017, hal 15). Metode deskriptif digunakan untuk mengetahui dan mengkaji Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Tegal Waru.

Metode penelitian verifikatif dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi dan sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017, hal. 20). Penelitian verifikatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

#### 3.2. Populasi dan Sampel

##### A. Populasi

Menurut Sugiyono (2018, hal. 80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah masyarakat Desa Tegal Waru dengan jumlah penduduk 14.110 orang akan tetapi yang digunakan untuk sampel hanya 100 orang saja.

##### B. Sampel

Sugiyono (2019, hal 127) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari populasi yang mewakili atau representatif. Peneliti nantinya akan menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu sendiri, karena mengingat besarnya jumlah populasi, terbatasnya waktu, dana dan tenaga dalam penelitian ini. Selanjutnya, untuk menentukan dan mengetahui berapa banyak jumlah sampel yang diambil, peneliti menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2019, hal : 137) untuk mencari dan menentukan jumlah sampel.

Rumus Slovin:



$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{14.110}{1 + 14.110 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{14.110}{1 + 14.110 (0,01)}$$

$$n = \frac{14.110}{142,1}$$

$n = 99.96$  dibulatkan menjadi 100

Keterangan:

$n$  : Jumlah sampel

$N$  : Jumlah populasi

$e$  : Batas toleransi kesalahan pengambilan sampel (10%)

Berdasarkan hasil di atas, maka didapat sebanyak 99.96 sampel yang kemudian peneliti bulatkan menjadi 100 sampel atau responden.

### 3.3. Subjek Dan Objek Penelitian

#### 3.3.1. Subjek Penelitian

Menurut Mukhtazar (2020, hal. 45), subyek penelitian merupakan informan atau narasumber yang menjadi sumber data riset. Subyek penelitian dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik sampling purposive. Menurut Sugiyono (2018, hal. 124), sampling purposive merupakan cara untuk menentukan informan dengan pertimbangan tertentu. Informan penelitian sendiri merupakan contoh atau sebagian individu yang diteliti sebab jumlah populasi penelitian yang dikategorikan besar dan tidak dapat diteliti seluruhnya (satu per satu) (Sutrisno Hadi, 1987, hal. 20). Subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Desa Tegal Waru.

#### 3.3.2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel



tentang suatu hal (Sugiyono, 2017, hal. 41). Objek dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan yang disimbolkan dengan (X), dan kepuasan disimbolkan (Y).

### 3.4. Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Operasional variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Agar dapat mengetahui lebih rinci operasional variabel dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukur
X (Kualitas Pelayanan) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kasmir (2017, hal 47)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Fasilitas yang berdaya tarik visual. 2. Karyawan yang berpenampilan.	Ordinal
	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Dapat diandalkan dalam mengenai masalah jasa pelayanan. 2. Menyampaikan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.	
	3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Kesiediaan untuk membantu masyarakat. 2. Kesiapan untuk merespon permintaan masyarakat.	
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan masyarakat. 2. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.	



	3. <i>Empathy</i> (Empati)	4. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat. 5. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.	
Y (Kepuasan) Kotler dan Keller (2016, hal. 33) Mengatakan kepuasan pelanggan sebagai berikut: <i>“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”</i> yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi	1. Prosedur pelayanan	1. Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.	
	2. Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.	
	3. Kejelasan petugas pelayanan	1. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya.	
	4. Kedisiplinan petugas pelayanan	1. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.	
	5. Tanggung jawab petugas pelayanan	1. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan	



ekspektasi, pelanggan senang.		dan penyelesaian pelayanan.	
	6. Kemampuan petugas pelayanan	1. Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.	
	7. Kecepatan pelayanan	1. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.	
	8. Keadilan mendapatkan pelayanan	1. Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.	
	9. Kesopanan dan keramahan petugas	1. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.	
10. Kewajaran biaya pelayanan	1. Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.		



	11. Kepastian biaya pelayanan	1. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	
	12. Kepastian jadwal pelayanan	1. Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	
	13. Kenyamanan lingkungan	1. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.	
	14. Keamanan Pelayanan	1. Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	

Sumber: Diolah, 2024

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2018, hal. 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari



penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

### **A. Sumber Dan Cara Penentuan Data**

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2017, hal. 137).

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya (Sugiyono, 2017, hal. 225).

### **B. Jenis Dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan survey langsung ke Kantor Desa Tegal Waru sebagai subjek penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang akurat. Adapun data yang diperoleh meliputi:

##### **a. Kuesioner (Angket)**

Menurut Sugiyono (2018, hal. 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data pendukung yang berhubungan dengan penelitian, data ini diperoleh dari:

- a. Sejarah, literatur, dan profil Kantor Desa Tegal Waru Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor
- b. Data-data absensi kehadiran karyawan Kantor Desa Tegal Waru
- c. Buku-buku yang berhubungan dengan variabel penelitian
- d. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik permasalahan yang diteliti.

### **C. Riset Kepustakaan**

Riset kepustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian ini.

## **3.6. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang dilakukan dengan mengumpulkan data primer dari kuesioner (angket) yang telah disebarikan kepada masyarakat Desa Tegal



---

Waru. Kemudian data ini diolah dengan menggunakan program *Microsoft Excel* kemudian dimasukkan kedalam program pengolahan data SPSS versi 22.

### 3.6.1. Deskripsi Data

Deskripsi data yaitu upaya menampilkan data agar data tersebut dapat dipaparkan secara baik dan diinterpretasikan secara mudah. Dalam penelitian ini data yang digunakan terdiri dari satu variabel independen dan satu variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan (Y).

### 3.6.2. Olah Data

#### 1. Uji Instrumen

Menurut Sugiyono (2018, hal. 156) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.

#### A. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018, hal. 121). Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013, hal. 430).

Pengujian validitas instrument dilakukan menggunakan program SPSS versi 22 dengan kriteria berikut:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen tersebut dinyatakan invalid.

#### B. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Menurut Sugiyono (2019, hal. 121) digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner.

Teknik yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah koefisien *Cronbach Alpha* yaitu suatu alat analisis penilaian keandalan dari suatu skala yang dibuat. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > 0,6$  maka kuesioner reliabel
2. Jika  $r_{hitung} < 0,6$  maka kuesioner tidak reliabel

Reliabilitas suatu konstruk variabel dinyatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach*



$\alpha > 0,6$ .

## 2. Uji Data

Uji normalitas menurut Ghozali (2018, hal. 161) dilakukan untuk menguji apakah model regresi dalam suatu penelitian tersebar secara normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeteksi normalitas distribusi data adalah dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *exact test Monte Carlo* dalam melakukan pengujian Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat *confidence level* sebesar 95%. Menurut Ghozali (2018), dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas menggunakan *exact test Monte Carlo* adalah sebagai berikut:

- a. Apabila probabilitas signifikansi lebih besar daripada 0,05 maka data yang sedang diuji terdistribusi secara normal.
- b. Apabila probabilitas signifikansi lebih kecil sama dengan 0,05 maka data yang sedang diuji tidak terdistribusi secara normal.

## 3. Uji Metode

### A. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Kuncoro (2013, hal. 240) Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa besar hubungan linier variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Besarnya nilai koefisien korelasi berkisar +1 s/d -1, semakin R mendekati angka 1. Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Jika nilai X tinggi, maka nilai Y akan tinggi pula.

Sebaliknya jika R negatif, maka kedua variabel memiliki hubungan terbalik. Artinya jika nilai X tinggi, maka nilai Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya). Sugiyono (2017, hal. 234).

Untuk dapat menafsirkan R maka dibutuhkan pedoman tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Koefisien korelasi**

No	Interval Koefisien	Tingkatan
1	0,800 – 1,00	Sangat Kuat
2	0,600 – 0,799	Kuat
3	0,400 – 0,599	Sedang

4	0,200 – 0,399	Rendah
5	0,000 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Sugiyono (2013, hal. 184)

## B. Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2017, hal. 257) Koefisien determinasi adalah besarnya presentase pengaruh variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Koefisien determinasi dinyatakan dalam persen (%) yaitu  $KD = r^2 \times 100\%$ .

## C. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui besar pengaruh antara variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan) di Kantor Desa Tegal Waru. Diolah menggunakan program SPSS versi 22 dengan rumus dasar linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$Y'$  : Variabel Terikat (kepuasan)

$a$  : Konstanta

$b$  : Koefisien Regresi

$X$  : Variabel Bebas (kualitas pelayanan)

## 4. Uji Hipotesis

### A. Uji (T) Parsial

Uji T merupakan pengujian untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus (t-test) hasil perhitungan selanjutnya dibandingkan dengan t tabel menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan sebagai berikut:

1.  $H_0$  diterima jika nilai t hitung  $\leq$  atau nilai sig  $\geq \alpha$

2.  $H_0$  ditolak jika nilai t hitung  $\geq$  atau nilai sig  $\leq \alpha$

Jika  $H_0$  diterima maka tidak terdapat pengaruh signifikan, sebaliknya jika  $H_a$  ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

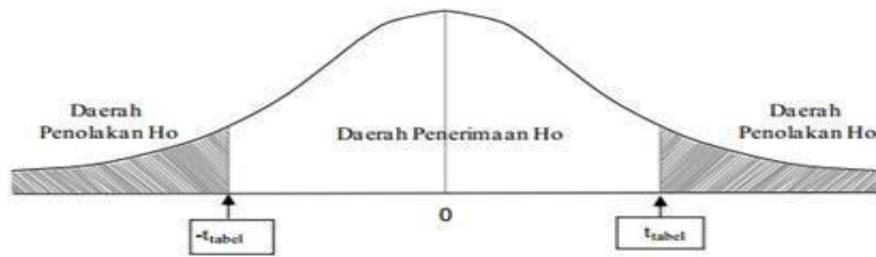
1.  $H_0 : r_s = 0$ , artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas ( $X$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ )

2.  $H_a : r_s \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas ( $X$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ )

### Gambar 3.1



### Kriteria Pengujian Hipotesis



Sumber : Sugiyono (2017, ha1.15)

**BAB IV****HASIL DAN PEMBAHASAN****4.1. Deskripsi Data****4.1.1. Deskripsi Data Penelitian**

Dari lampiran 2, dapat disusun Resume Persepsi Responden seperti Tabel 4.1 sebagai berikut :

**Tabel 4.1****Resume Persepsi Responden**

Pernyataan	Variabel		Pernyataan	Variabel	
	$\Sigma$	X		$\Sigma$	Y
X1	413	4,13	Y1	<b>410</b>	<b>4,10</b>
X2	<b>444</b>	<b>4,44</b>	Y2	420	4,20
X3	416	4,16	Y3	421	4,21
X4	<b>398</b>	<b>3,98</b>	Y4	420	4,20
X5	430	4,30	Y5	412	4,12
X6	424	4,24	Y6	431	4,31
X7	424	4,24	Y7	438	4,38
X8	439	4,39	Y8	442	4,42
X9	422	4,22	Y9	<b>444</b>	<b>4,44</b>
X10	432	4,32	Y10	424	4,24
<b>Jumlah</b>	<b>4242</b>	<b>4,242</b>	<b>Jumlah</b>	<b>4262</b>	<b>4,262</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>424,2</b>	<b>4,242</b>	<b>Rata-rata</b>	<b>426,2</b>	<b>4,26</b>
<b>Nilai Minimum</b>	<b>398</b>	<b>3,98</b>	<b>Nilai Minimum</b>	<b>410</b>	<b>4,1</b>
<b>Nilai Maksimum</b>	<b>444</b>	<b>4,44</b>	<b>Nilai Maksimum</b>	<b>444</b>	<b>4,44</b>

Sumber : Diolah, 2024



Dari Tabel 4.1 diatas dapat dideskripsikan sebagai berikut:

### 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

- a. Untuk pernyataan kuisisioner X4 yaitu karyawan Kantor Desa Tegal Waru melakukan pelayanan penulisan pada catatan atau dokumen tanpa kesalahan mempunyai skor rendah yaitu sebesar 398 dengan rata-rata sebesar 3,98%, dan pernyataan kuisisioner X2 yaitu kerapihan dari penampilan karyawan Kantor Desa Tegal Waru mempunyai skor tinggi yaitu sebesar 444 dengan rata-rata sebesar 4,44%.
- b. Berdasarkan hasil hitungan pada Tabel resume persepsi responden untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) tersebut diperoleh jumlah sebesar 4242, nilai rata-rata sebesar 4,242%, nilai minimal sebesar 398 dan nilai maksimal sebesar 444.

### 2. Variabel Kepuasan (Y)

- a. Untuk pernyataan kuisisioner Y1 yaitu prosedur yang diterapkan sangat mudah dan sederhana mempunyai skor rendah yaitu sebesar 410 dengan rata-rata sebesar 4,10%, untuk pernyataan kuisisioner Y9 yaitu sikap ramah karyawan terhadap masyarakat mempunyai skor yang paling tinggi yaitu sebesar 444 dengan rata-rata sebesar 4,44%.
- b. Berdasarkan hasil hitungan pada Tabel resume persepsi responden untuk variabel Kepuasan (Y) tersebut diperoleh jumlah sebesar 4261 dengan rata-rata sebesar 42,62%.

#### 4.1.2. Frekuensi Identitas Responden

Identitas responden dapat diuraikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan pada Tabel 4.2 sampai dengan Tabel 4.4

##### a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut :

**Tabel 4.2**

#### Jenis Kelalmin Responden

##### JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI - LAKI	27	27,0	27,0	27,0
PEREMPUAN	73	73,0	73,0	100,0

Total	100	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

Sumber : Data Diolah SPSS V22

Berdasarkan data persentase di Tabel 4.2 dari 100 orang responden yang diteliti dapat diketahui bahwa responden yang memakai jasa pelayanan Kantor Desa Tegal Waru terdiri dari 27 laki-laki dengan persentase (27%) dan 73 orang perempuan dengan persentase (73%).

#### b. Usia Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.3**  
**Usia Responden**

#### USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KURANG DARI 17 TAHUN	4	4,0	4,0	4,0
LEBIH DARI 17 TAHUN	96	96,0	96,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Diolah SPSS V22

Berdasarkan Tabel 4.3 bahwa usia masyarakat dengan kurang dari tujuh belas tahun sebanyak 4 orang (4%), usia masyarakat lebih dari tujuh belas tahun sebanyak 96 orang (96%).

#### c. Tingkat Pendidikan Responden

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut :



**Tabel 4.4**  
**Tingkat Pendidikan**  
**TINGKAT PENDIDIKAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	1	1,0	1,0	1,0
SMP	1	1,0	1,0	2,0
SMA/SMK	67	67,0	67,0	69,0
S1	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data Diolah SPSS V22

Berdasarkan Tabel 4.4 bahwa tingkat pendidikan masyarakat yaitu SD sebanyak 1 orang (1%), SMP sebanyak 1 orang (1%), SMA/SMK sebanyak 67 orang (67%), S1 sebanyak 31 orang (31%).

#### 4.2. Hasil Olahan

##### 4.2.1. Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Perhitungan uji validitas dapat dilihat melalui Tabel 4.5 berikut :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**

Item	r hitung (X)	r hitung (Y)	r Tabel	Keterangan
1	0.900	0.910	0,196	Valid
2	0.906	0.911	0,196	Valid

3	0.904	0.905	0,196	Valid
4	0.908	0.901	0,196	Valid
5	0.901	0.921	0,196	Valid
6	0.897	0.908	0,196	Valid
7	0.902	0.904	0,196	Valid
8	0.898	0.904	0,196	Valid
9	0.897	0.907	0,196	Valid
10	0.906	0.907	0,196	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS V22

Dari pengujian validitas pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Seluruh item pernyataan tersebut boleh dilanjutkan untuk pengujian reliabilitas.

#### b. Uji Reliabilitas

Dari hasil pengujian reliabilitas dapat disimpulkan bahwa kuisisioner reliable. Artinya dapat dipergunakan dalam penelitian ini untuk pengujian data dari responden, secara langsung hasilnya tersebut pada Tabel 4.6.

**Tabel 4.6**

#### Uji Reliabilitas

No	Variabel	r hitung	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,911	0,6	Reliabel
2	Kepuasan	0,916	0,6	Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS V22

### 4.2.2. Uji Data

#### 1. Uji Data (Normalitas)

Berdasarkan hasil data penelitian dilakukan uji normalitas Kolmogorov-smirnov dengan pendekatan *exact* dengan hasil seperti Tabel 4.7.



**Tabel 4.7**  
**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,25776790
Most Extreme Differences	Absolute	,040
	Positive	,036
	Negative	-,040
Test Statistic		,040
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

d. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Diolah SPSS V22

Pada Tabel 4.7 diketahui probabilitas p atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai probabilitas p yakni 0,200, lebih besar dibandingkan tingkat signifikan, yakni 0,05 hal ini berarti asumsi normalitas terpenuhi.

#### 4.2.3. Uji Metode

##### 1. Koefisien Korelasi



Menghitung kuat atau tidaknya hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan, dapat dihitung dengan menggunakan analisis koefisien korelasi. Berikut dapat dilihat dari Tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
**Koefisien Korelasi Parsial**

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.788**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

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

Sumber : Data Diolah SPSS V22

Dari Tabel 4.8 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,788 dengan signifikan 0,000. Hal tersebut dapat diartikan bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan dengan tingkat hubungan yang kuat dan positif atau searah dan korelasi tersebut signifikan karena  $p < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ).

## 2. Koefisien Determinasi

**Tabel 4.9**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary



Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 <sup>a</sup>	,621	,617	3,215

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Diolah SPSS V22

Jika dilihat dari hasil output Tabel 4.9 pada kolom Adjusted R Square bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan sebesar 0,617 atau 61,7% dan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### 3. Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y).

**Tabel 4.10**

#### Persamaan Regresi

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,816	2,533		4,270	,000
Kualitas Pelayanan	,747	,059	,788	12,659	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Diolah SPSS V22

Dilihat Tabel 4.10 diperoleh konstanta sebesar 10,816 an skor arah regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,747. Berdasarkan konstanta dan arah regresi tersebut maka rumus persamaan garis regresinya adalah  $Y = 10,816 + 0,747X$

Model penelitian dalam bentuk persamaan regresi linear sederhana diatas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Jika kualitas pelayanan diberisi 1 satuan, maka kepuasan bernilai sebesar 10,816.
2. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan 100%, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan sebesar 74,7% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.



#### 4.2.4. Uji Hipotesis

##### 1. Uji T

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,816	2,533		4,270	,000
Kualitas Pelayanan	,747	,059	,788	12,659	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

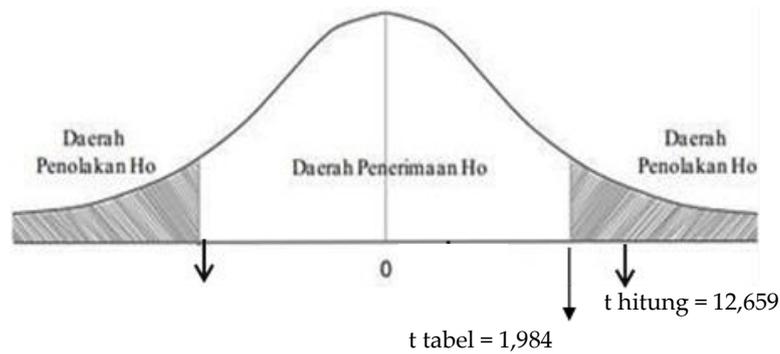
Sumber : Data Diolah SPSS V22

Dari Tabel 4.11 diperoleh nilai t hitung untuk Kualitas Pelayanan (X) yaitu nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $12,659 > 1,984$ ) dan nilai taraf signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Artinya :

1. Variabel kualitas pelayanan secara parsial terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima.

**Gambar 4.1**

**Daerah Penerimaan Dan Penolakan H0**



Sumber : Data Diolah SPSS V22

### 4.3. Pembahasan

#### 1. Hasil Uji Metode

##### a. Koefisien Korelasi (R)

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui nilai *Pearson Correlation* antara kepuasan dengan kualitas pelayanan terdapat koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,788 dengan signifikan 0,000 0. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat korelasi positif antara kepuasan dengan kualitas pelayanan dengan tingkat hubungan yang kuat dan positif atau searah. Korelasi tersebut signifikan karena  $p < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) diukur menggunakan skala interpretasi koefisien.

##### b. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). tujuannya untuk menghitung besarnya pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas. Semakin tinggi nilai R<sup>2</sup> maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

Dari Tabel 4.9 kolom Adjust R Square bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan sebesar 0,617 atau 61,7% dan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam analisa ini.

- t tabel

##### c. Persamaan Regresi

Dari Tabel 4.10 persamaan regresi yaitu  $Y = 10,816 + 0,747X$ . Artinya jika kualitas pelayanan diasumsikan berisi 1 satuan, maka kepuasan bernilai 10,816. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan 100%, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan sebesar 74,7% dengan asumsi variabel tidak mengalami perubahan.



---

## 2. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji T

Dari perhitungan uji secara parsial diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X) yaitu t hitung (Tabel 4.8) lebih besar dari t tabel ( $12,659 > 1,984$ ) dan nilai taraf signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Sehingga variabel kualitas pelayanan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## BAB V

## KESIMPULAN DAN SARAN

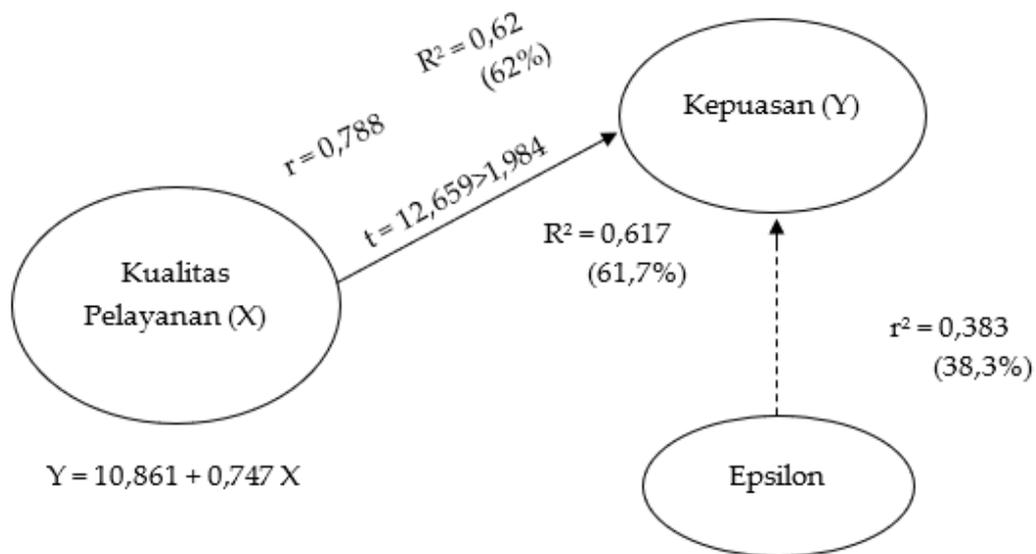
## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan Tujuan Penelitian butir 1.5, Hipotesis 2.5, dan Pembahasan 4.3, maka disimpulkan

## 5.1.1. Hasil Model Penelitian, Seperti Gambar 2.3

Gambar 5.1

## Hasil Model Penelitian



Sumber : Diolah, 2024

## 5.1.2. Hasil Uji Pengaruh

## 1. Koefisien Determinasi

Dari Gambar 5.1 koefisien determinasi diketahui (*RSquare*) kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan menyumbang sebesar 0,617 atau 61,7% dan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 2. Persamaan Regresi

Dari Gambar 5.1 persamaan regresi linear sederhana antara variabel X dan Y adalah  $Y = 10,816 + 0,747X$ . Jika kualitas pelayanan diasumsikan berisi 1 satuan,



maka kepuasan bernilai 10,816. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan 100%, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan sebesar 74,7% dengan asumsi variabel tidak mengalami perubahan.

### 5.1.3. Hasil Uji Hubungan

#### 1. Koefisien Korelasi

Dari Gambar 5.1 koefisien korelasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan terdapat koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,788 dengan signifikansi 0,000 0. Hal tersebut berarti ada korelasi positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan dengan tingkat hubungan kuat. Korelasi tersebut signifikan karena  $p < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ).

#### 2. Uji T

Dari Gambar 5.1 hasil uji t diperoleh nilai t hitung untuk kualitas pelayanan ( $X$ ) yaitu nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $12,659 > 1,984$ ) dan nilai taraf signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000, yang artinya variabel kualitas pelayanan terbukti secara parsial berhubungan signifikan dengan kepuasan.

### 5.1.4. Hasil Banding Studi Empiris

Tabel 5.1

#### Hasil Banding Studi Empiris

Nama Peneliti & Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Penelitian ini	Keterangan
Andrianto Wahyu Eka Pratama, 2014	$R_2 = 0,657$	$R_2 = 0,617$	Mendukung
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)	$T = 2,225$	$T = 12,659$	Mendukung



Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini metode yang digunakan semuanya sama yaitu metode deskriptif dan verifikatif yaitu uji metode. Dalam perbandingan penelitian ini untuk variabel kualitas pelayanan (X) hasil t hitung diatas t tabel hal ini diartikan berpengaruh signifikan maka dari itu mendukung. Untuk uji metode yang lain semuanya mendukung, sehingga dapat disimpulkan penelitian ini berpengaruh dan berhubungan mendukung penelitian terdahulu.

## 5.2. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Desa Tegal Waru maka akan dikemukakan beberapa saran, yang bias menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan pengambilan keputusan atau kebijakan yang akan dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan, adapun sarannya sebagai berikut :

### 5.2.1. **Subjek Penelitian**

1. Dari resume persepsi responden variabel kualitas pelayanan didapat hasil angka yang paling rendah pada pernyataan 4 yaitu penulisan pada catatan atau dokumen tanpa kesalahan, maka disarankan agar karyawan Kantor Desa Tegal Waru harus lebih teliti dalam melakukan penulisan dan pencatatan dokumen. Dengan begitu masyarakat merasa lebih puas dalam mendapatkan pelayanan.
2. Dari hasil resume persepsi responden variabel kepuasan didapat hasil angka yang paling rendah pada pernyataan 1 yaitu prosedur yang diterapkan sangat mudah dan sederhana, maka disarankan agar karyawan Kantor Desa Tegal Waru harus membuat prosedur pelayanan yang lebih mudah dan sederhana. Dengan begitu masyarakat merasa lebih efektif untuk menerapkan prosedur.

### 5.2.2. **Akademisi**

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan perbandingan dan menambah referensi bagi mahasiswa/i STIE MBI secara umum khususnya dibidang Sumber Daya Manusia.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan ilmu yang telah didapatkan dapat diaplikasikan dalam dunia nyata yaitu di bidang kepuasan masyarakat.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dimasa mendatang bagi pembentukan sistem manajemen sumber daya manusia di bidang kepuasan masyarakat.



---

### 5.2.3. Penulis

Setelah kurang lebih dua bulan penulis melakukan penelitian dengan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan, banyak sekali ilmu yang didapat, mulai dari menentukan variabel untuk dijadikan topik masalah yang kemudian diolah dengan mengkaji ilmu teori dari referensi sampai dengan proses pemecahan masalah terhadap topik yang diangkat menjadi judul pada penelitian ini.

Adapun saran yang harus lebih diperhatikan peneliti selanjutnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan agar untuk mengkaji lebih banyak referensi atau sumber terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan agar hasil penelitian lebih maksimal.

### 5.2.4. Praktisi

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Desa Tegal Waru, maka akan dikemukakan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan pengambilan keputusan atau kebijakan yang akan dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan, adapun sarannya sebagai berikut :

1. Diharapkan agar karyawan Kantor Desa Tegal Waru harus lebih teliti dalam melakukan penulisan atau pencatatan dokumen. Dengan begitu masyarakat merasa lebih puas dalam mendapatkan pelayanan.
2. Disarankan agar karyawan Kantor Desa Tegal Waru lebih memperhatikan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Desa Tegal Waru. Dengan begitu masyarakat akan merasakan percaya atas pelayanan yang didapatkan.
3. Dari hasil penelitian ini karyawan Kantor Desa Tegal Waru harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat terus meningkatkan kepuasan kepada masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. (2016). *Teori Komunikasi Massa: Sejarah, Teori, dan Konsepsi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariandja, Mariot Tua Efendi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hasibuan, J.J. (2012). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen komplain*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuncoro. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A.A & Anwar Prabu. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukhtazar. (2020). *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Nitisemito, Alex S. (2012). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ririn Tri Ratnasari & Mastuti H. Aksa. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Yudhistira.
- Sampara. (1999). *Politik Bahasa: Politik Bahasa Nasional*. Makassar: IKIP Ujung Pandang
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.



Sutrisno Hadi, (1987). *Metodologi Rerearch*. Yogyakarta: Andi Offset.

Vanchapo. (2020). *Seni Memimpin dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Veithzal Rivai. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.