
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DESA GERENDONG TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Oleh :

Hayati¹⁾, Ahmadi²⁾

kahayat216@gmail.com

Prodi Administrasi Niaga, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten¹⁾
Prodi Doktor Ilmu Pendidikan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa²⁾

ABSTRAK

Desa merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan terdepan kepada masyarakat di wilayah desa yang bersangkutan. Oleh karena itu, keberadaan desa menjadi ujung tombak pembangunan kemajuan bangsa ini. Seiring pentingnya pelayanan yang maksimal pada sebuah desa, maka diharapkan aparatur pemerintahan desa memiliki kapasitas dan kapabilitas sesuai tugas pokok dan fungsi melayani masyarakat. Oleh karena itu, Desa mempunyai peranan penting dalam memperhatikan kualitas pelayanan. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Desa Gerendong secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Desa Gerendong. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden yang ditentukan dengan metode purposive sampling. Tempat lokasi penelitian di Desa Gerendong. Waktu penelitian yaitu Bulan November Tahun 2023. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yaitu kuesioner dan wawancara. Analisis data yaitu menggunakan analisis deskriptif dan SEM-PLS. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 95.3 %. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena diperoleh t statistic (20.507) > t tabel (1.960) atau p value (0.000) < (0,05) yang artinya hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

The village is one of the government institutions that provide frontline services to the community in the village area concerned. Therefore, the existence of villages is the spearhead of the development of the nation's progress. Along with the importance of maximum service in a village, it is expected that the village government apparatus has the capacity and capability in accordance with the main tasks and functions of serving the community. Therefore, the Village has an important role in paying attention to service quality. The purpose of this study was to determine the effect of Gerendong Village service

quality positively and significantly on community satisfaction. The population in this study is the Gerendong Village Community. The number of samples in this study were 95 respondents who were determined by purposive sampling method. The research location is in Gerendong Village. The research time is November 2023. The research data sources consisted of primary and secondary data. Data collection methods are questionnaires and interviews. Data analysis is using descriptive analysis and SEM-PLS. Based on the research results, service quality affects community satisfaction by 95.3%. The results of hypothesis testing show that service quality affects community satisfaction because the obtained t statistic (20.507) > t table (1.960) or p value (0.000) < (0.05) which means that the hypothesis is accepted. These results indicate that service quality is proven to have a significant effect with a positive direction on community satisfaction.

Key words: Community Satisfaction, Service Quality, Satisfaction

PENDAHULUAN

Desa dipimpin oleh Kepala Desa melalui Pemilihan Kepala Desa (Pilkades) setiap 6 (enam) tahun sekali sesuai dengan ketentuan yang terkandung dalam Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Desa berada di wilayah kabupaten pada setiap provinsi di Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Desa merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan terdepan kepada masyarakat di wilayah desa yang bersangkutan. Oleh karena itu, keberadaan desa menjadi ujung tombak pembangunan kemajuan bangsa ini.

Seiring pentingnya pelayanan yang maksimal pada sebuah desa, maka diharapkan aparatur pemerintahan desa memiliki kapasitas dan kapabilitas sesuai tugas pokok dan fungsi melayani masyarakat. Oleh karena itu, Desa mempunyai peranan penting dalam memperhatikan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian).

Berdasarkan hasil penelitian Kurniawan, Sihombing dan Ridho (2023)

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (Kurniawan, Sihombing dan Ridho, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian Riyadin (2019) reliabilitas dan empati mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Riyadin (2019) kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat meliputi reliabilitas dan empati.

Hendriyaldi (2023) pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat meliputi *reability*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness* dan *tangibel*.

Berdasarkan hasil penelitian Yusrizal et.al (2018) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Putra, Pratiwi dan Trisnawati (2015) kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Hasil penelitian Putri dan Husnaini (2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian Ma'wa, Musa dan Wardhana (2022) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Desa Gerendong terhadap kepuasan masyarakat.

Pertanyaan penelitian yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan Desa Gerendong mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ?
Tujuan penelitian yaitu:
 1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Desa Gerendong secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Lupiyadi (2014) Kualitas pelayanan terdiri dari yaitu :

1. *Tangibles*
Tangibles merupakan suatu kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability*
Reliability merupakan perubahan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*
Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*

Assurance merupakan pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan seluruh pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan

5. *Empathy*

Empathy merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Menurut Adam (2015) Kualitas pelayanan terdiri dari yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, dan Empathy.*

Kualitas pelayanan pada penelitian ini yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles* (Wijaya et al. 2017; Setiawan dan Fachmi, 2018; Khaliq, 2019).

Kepuasan Masyarakat

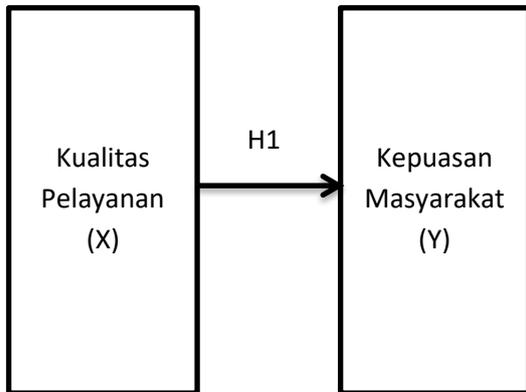
Kotler (2012) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Tjiptono (2015) mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai indikator yaitu *Performance, Features, Reliability, Conformance to specification, Durability, Service ability, Estetika dan Perceived quality.*

Indikator Kepuasan masyarakat pada penelitian ini yaitu rasa senang, kesesuaian harapan, tidak komplain dan rekomendasi kepada keluarga (Sulaeman et al. 2017; Setiawan dan Fachmi, 2018; Oktaviana dan Basuki 2018).

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Desa Gerendong Terhadap Kepuasan Masyarakat
 H1 : Kualitas Pelayanan Desa Gerendong Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Desa Gerendong, Kecamatan Koroncong, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. Desa Gerendong merupakan salah satu Desa yang berada di Kecamatan Koroncong, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. Luas wilayah Desa Gerendong yaitu 1478.2 Ha, dengan jumlah penduduk 1482 Jiwa, jumlah laki-laki sebanyak 774 jiwa dan jumlah perempuan sebanyak 708 jiwa (Desa Gerendong, 2023).

Batas wilayah Desa Gerendong yaitu sebagai berikut :

- Utara : Desa Awilega
- Selatan : Desa Koroncong
- Barat : Desa Cikentrung
- Timur : Kabupaten Serang

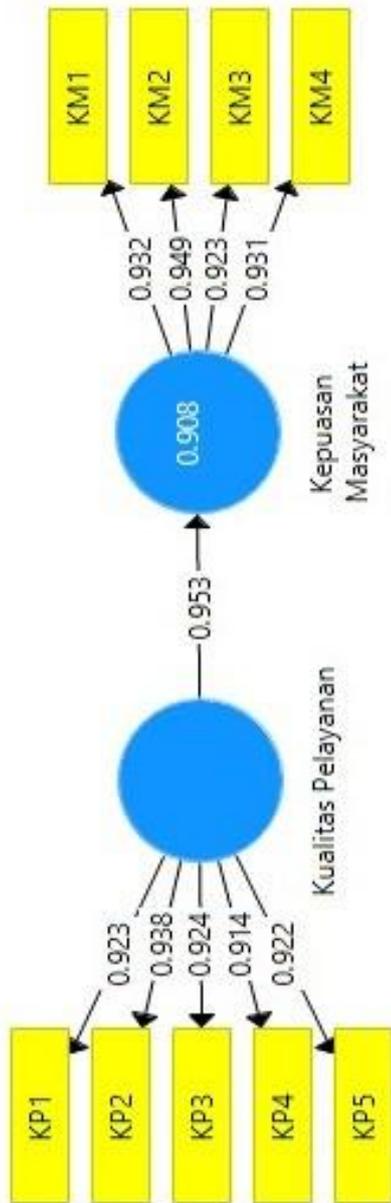
Validitas Indikator

Hasil uji outer model dapat dilihat pada Gambar 1.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Desa Gerendong. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden yang ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Tempat lokasi penelitian di Desa Gerendong. Waktu penelitian yaitu Bulan November Tahun 2023. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yaitu kuesioner dan wawancara. Analisis data yaitu analisis deskriptif dan SEM-PLS.

PEMBAHASAN



Gambar 1. Hasil Uji Outer Model

Sumber: Data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji outer model yang ditunjukkan pada Gambar 1 diatas, validitas indikator variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1 dan validitas indikator variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 1. Validitas Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Item	Outer Loading
1	Kualitas Pelayanan	KP1	0.923
		KP2	0.938
		KP3	0.924
		KP4	0.914
		KP5	0.922

Sumber : Data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1 di atas, tabel validitas indikator variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 item yaitu sebagai berikut :

1. KP1
2. KP2
3. KP3
4. KP4
5. KP5

Berdasarkan Tabel 1 di atas, tabel validitas indikator kualitas pelayanan, outer loading dari setiap indikator yaitu sebagai berikut :

1. KP1
Nilai outer loading dari KP1 yaitu 0.923
2. KP2
Nilai outer loading dari KP2 yaitu 0.938
3. KP3
Nilai outer loading dari KP3 yaitu 0.924
4. KP4
Nilai outer loading dari K4 yaitu 0.914
5. KP5
Nilai outer loading dari KP5 yaitu 0.922

Variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid karena *outer loading* > 0.5.

Oleh karena itu, item valid terdiri dari 5 item yaitu sebagai berikut :

1. KP1
2. KP2
3. KP3
4. KP4
5. KP5

Tabel 2. Validitas Indikator Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Variabel	Item	Outer Loading
1	Kepuasan Masyarakat	KM1	0.932
		KM2	0.949
		KM3	0.923
		KM4	0.931

Sumber : Data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2 di atas, tabel validitas indikator variabel kepuasan masyarakat terdiri dari 4 item yaitu sebagai berikut :

1. KM1
2. KM2
3. KM3
4. KM4

Berdasarkan Tabel 1 di atas, tabel validitas indikator kepuasan masyarakat, *outer loading* dari setiap indikator yaitu sebagai berikut :

1. KM1
 Nilai *outer loading* dari KM1 yaitu 0.932
2. KM2
 Nilai *outer loading* dari KM2 yaitu 0.949
3. KM3

Nilai *outer loading* dari KM3 yaitu 0.923

4. KM4

Nilai *outer loading* dari KM4 yaitu 0.931

Variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena memiliki *outer loading* > 0.5

Berdasarkan hasil uji validitas berdasarkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dapat dilihat pada Tabel 3 yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. AVE Kualitas Pelayanan

No	Variabel	AVE
1	Kualitas Pelayanan	0.855

Sumber : Data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3 di atas, tabel *Average Variance Extracted (AVE)*, nilai AVE variabel kualitas pelayanan yaitu 0.855.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai AVE > 0.5 yaitu 0.855 dan nilai *outer loadingnya* > 0.5 hal ini menunjukkan indikator pada kualitas pelayanan valid.

Berdasarkan Tabel 4, tabel *Average Variance Extracted (AVE)*, nilai AVE kepuasan masyarakat yaitu 0.872.

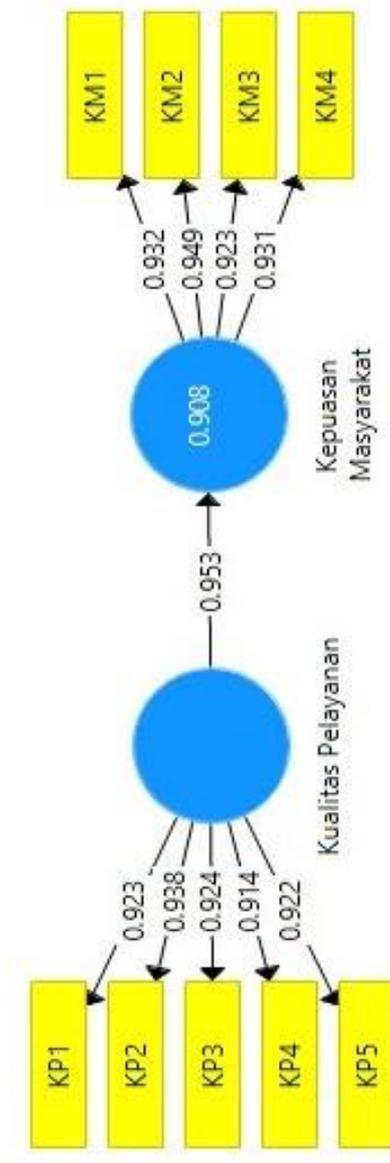
Variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai AVE > 0.5 yaitu 0.872 dan nilai *outer loadingnya* > 0.5 hal ini menunjukkan indikator pada kepuasan masyarakat valid.

Berdasarkan Gambar 2 seluruh indikator pada model telah memiliki nilai *outer loading* > 0.5 dan nilai *average variance extracted (AVE)* lebih dari 0.5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran penelitian ini dinyatakan sudah memenuhi kriteria validitas konvergen.

Tabel 4. AVE Kepuasan Masyarakat

No	Variabel	AVE
1	Kepuasan Masyarakat	0.872

Sumber : Data penelitian diolah, 2023



Gambar 2. Hasil Uji Outer Model

Sumber : Data penelitian diolah, 2023

Reliabilitas

Composite reliability kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 5 dan *composite reliability* kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 5. Reliabilitas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Composite Reliability

No	Variabel	Composite Reliability
1	Kualitas Pelayanan	0.967

Sumber : Data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 5 di atas, tabel reliabilitas kualitas pelayanan berdasarkan *composite reliability*, nilai *composite reliability* kualitas pelayanan yaitu 0.967.

Tabel 6. Reliabilitas Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Composite Reliability

No	Variabel	Composite Reliability
1	Kepuasan Masyarakat	0.965

Sumber : Data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 6 di atas, tabel reliabilitas kepuasan masyarakat berdasarkan *composite reliability*, nilai *composite reliability* kepuasan masyarakat yaitu 0.965.

Cronbach alpha kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 7 dan *cronbach alpha* kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut

Tabel 7. Reliabilitas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Cronbach Alpha

No	Variabel	Cronbach Alpha
1	Kualitas Pelayanan	0.957

Sumber : Data penelitian diolah, 2023
 Berdasarkan Tabel 7 di atas, tabel reliabilitas kualitas pelayanan berdasarkan *cronbach alpha*, nilai *cronbach alpha* kualitas pelayanan yaitu 0.957.

Tabel 8. Reliabilitas Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Cronbach Alpha

No	Variabel	Cronbach Alpha
1	Kepuasan Masyarakat	0.951

Sumber : Data penelitian diolah, 2023
 Berdasarkan Tabel 8 di atas, tabel reliabilitas kepuasan masyarakat berdasarkan *cronbach alpha*, nilai *cronbach alpha* kepuasan masyarakat yaitu 0.951.

Berdasarkan Tabel 5 dan tabel 6, kedua variabel memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0.7 yaitu variabel kualitas pelayanan 0.967 dan kepuasan masyarakat 0.965 serta berdasarkan Tabel 7 dan tabel 8, kedua variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.6 yaitu kualitas pelayanan 0.957 dan kepuasan masyarakat 0.951, hal ini menunjukkan telah memenuhi reliabilitas.

Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)

Pada penelitian ini pengujian model struktural dilihat dari pengujian *R Square*, untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen pada model

penelitian. Hasil uji *R Square* dapat dilihat pada Tabel 9 sebagai berikut :

Tabel 9. R Square

No	Model Dependen	R Square
1	Kepuasan Masyarakat	0.908

Sumber : Data penelitian diolah, 2023
 Berdasarkan Tabel 9 di atas, Tabel *R square*, nilai *R square* pada model dependen kepuasan masyarakat yaitu 0.908. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kemampuan sebesar 90.8% dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat.

Mengetahui besarnya pengaruh parsial dapat dilihat pada Tabel *path coefficient*, tabel *path coefisien* dapat dilihat pada Tabel 10 yaitu sebagai berikut :

Tabel 10. Path Coefficient

No	Hipotesis	Path Coefficient
1	Kualitas Pelayanan Desa Gerendong Terhadap Kepuasan Masyarakat	0.953

Sumber : Data penelitian diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 10 di atas, Tabel *path coefficient*, nilai *path coefficient* yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan *path coefficient* 0.953

Kualitas pelayanan Desa Gerendong terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai *path coefficient* 0.953 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 95.3 %

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena diperoleh *t statistic* (20.507) > *t* tabel (1.960) atau *p value* (0.000) < (0,05) yang artinya hipotesis diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil penelitian Kurniawan, Sihombing dan Ridho (2023), Riyadin (2019), Yusrizal et.al (2018), Putri dan Husnani (2020) dan Ma'wa, Musa dan Wardhana (2022) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Desa Gerendong berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu disarankan agar pihak Desa Gerendong dapat meningkatkan berbagai hal terkait pelayanan untuk meningkatkan persepsi masyarakat atas layanan yang diberikan yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
Hendriyaldi. 2023. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Manajemen*

Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol. 12(2): 527-537.

Khaliq. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Naasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Journal Of Management and Business*, Vol. 2 (1): 177-188.

Kotler. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia

Kurniawan, Sihombing, Ridho. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang. *Perspektif*, Vol. 12(2): 526-542.

Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Ma'wa, Musa, Wardhana. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. *Pinisi, Jurnal of Art, Humanity & Social Studies*, Vol.2 (6): 38-52.

Oktaviana, Basuki. 2018. Pengaruh People dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen di Coolio Barbershop Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 4(2):349-353.

Putra, Pratiwi, Trisnawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3(12): 2118-2122.

Putri, Husnaini. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *Civitas: Jurnal Studi Manajemen*, Vo. 2(1): 1-6

- Riyadin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex* Vol. 2 (1): 41-50.
- Setiawan, Fachmi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. *Seiko Journal of Management and Business*, Vol. 1 (2): 204-211.
- Sulaeman, Sudiarti, Mulyati, Sundarsih, Kustantini. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kewiraniagaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pensiun Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol.17 (2): 40-61.
- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran Jasa Edisi III*. Yogyakarta : ANDI.
- Wijaya, Beik, Sartono. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 (3):417-426.
- Yusrizal et al. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 15 (1) : 96-103