

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah**

**Ayu Herdilla Putri, Husnaini**

Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma  
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen  
[putriherdilla@gmail.com](mailto:putriherdilla@gmail.com), [neni.hastika@yahoo.com](mailto:neni.hastika@yahoo.com)<sup>2</sup>

**Abstrak**, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang menerima bantuan raskin pada Kantor Desa Medan Sinembah, pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji parsial (uji t), sedangkan pengolahan data menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

### **Pendahuluan**

Pada hakikatnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu kepentingan yang dibutuhkan seseorang untuk mendapatkan segala informasi dan bantuan secara langsung berdasarkan hal yang diinginkan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Seperti yang kita ketahui bahwa pemberian pelayanan yang baik diharapkan tercapainya kepuasan yang didapat ataupun diperoleh. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan dan berakhir dengan kepuasan. Kepuasan merupakan suatu ungkapan ataupun perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja ataupun hasil yang telah diharapkan. Dengan meningkatnya kepuasan maka akan berdampak pada kesetiaan ataupun loyalitas seseorang terhadap apa yang telah dia dapat.

Penelitian Astia (2015) menyatakan bahwa hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa prediksi pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif, artinya pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Pratama (2014) menunjukkan bahwa hasil dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel *Tangibles, Reliability, Assurance, Responsive*, dan *Empathy* secara

bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel *assurance*. Penelitian Silvia (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan hubungan yang tercipta antara kedua variabel adalah hubungan yang positif. Penelitian Mustika (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Wardah *Beauty House* Medan. Penelitian Pratiwi (2018) menunjukkan bahwa Uji-F secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan berdasarkan Uji-t disimpulkan bahwa yang paling mendominasi dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Medan Sinembah yang beralamat di Jalan Medan Sinembah Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang, salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dari kantor Desa. Permasalahan yang didapat dalam penulisan ini yaitu masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari kantor Desa Medan Sinembah. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Medan Sinembah.

### **Metode Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa kuesioner ataupun angket yang penulis bagikan kepada masyarakat yang menerima bantuan raskin pada Kantor Desa Medan Sinembah. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah, berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah studi dokumentasi, kuesioner dan observasi.

Populasi yang di ambil adalah masyarakat yang menerima bantuan raskin pada kantor Desa yang berjumlah 125 orang dan Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *sampling* insidental, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik slovin dengan jumlah populasi 125 orang dan perkiraan tingkat kesalahan 5% maka didapat jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana.

**Hasil dan Pembahasan**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan validitas jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil validitas dari setiap instrumen variabel penelitian tertera pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
Kualitas Pelayanan 1	0.428	0.201	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0.572		Valid
Kualitas Pelayanan 3	0.632		Valid
Kualitas Pelayanan 4	0.540		Valid
Kualitas Pelayanan 5	0.687		Valid
Kualitas Pelayanan 6	0.548		Valid
Kualitas Pelayanan 7	0.515		Valid
Kualitas Pelayanan 8	0.577		Valid
Kualitas Pelayanan 9	0.505		Valid
Kualitas Pelayanan 10	0.462		Valid

Terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai  $r_{hitung} > 0.201$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel kualitas pelayanan yang digunakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
Kepuasan Masyarakat 1	0.523	0.201	Valid
Kepuasan Masyarakat 2	0.708		Valid
Kepuasan Masyarakat 3	0.465		Valid
Kepuasan Masyarakat 4	0.282		Valid
Kepuasan Masyarakat 5	0.499		Valid
Kepuasan Masyarakat 6	0.417		Valid
Kepuasan Masyarakat 7	0.457		Valid
Kepuasan Masyarakat 8	0.570		Valid
Kepuasan Masyarakat 9	0.319		Valid
Kepuasan Masyarakat 10	0.463		Valid

Terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai  $r_{hitung} > 0.201$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel kepuasan masyarakat yang digunakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan instrumen yang handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang-ulang pada waktu yang berbeda-beda. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alfa* hitung > *cronbach alfa* toleransi (0.6). hasil pengujian reliabilitas terlihat seperti berikut ini:

Tabel 3. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alfa</i>	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0.744	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.624	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alfa* seluruh variabel lebih besar dari 0.6, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini dikatakan reliabel.

### Hasil Uji Regresi Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. Berikut ini tabel hasil pengujian regresi linear sederhana pada masing-masing variabel yaitu:

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.994	2.710		8.855	.000
Kualitas pelayanan	.441	.066	.568	6.661	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 23.994 + 0.441 (X)$$

Pada model regresi linear sederhana diperoleh nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 23.994 artinya jika nilai variabel bebas (X) nilainya 0, maka variabel terikat (Y) nilainya sebesar 23.994. Koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif, artinya kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

### Pengujian Hipotesis

#### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 <sup>a</sup>	.323	.316	2.23138

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.323 atau 32.3% yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki kontribusi atau variasi sebesar 32.3% terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dan 67,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

b. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.994	2.710		8.855	.000
Kualitas pelayanan	.441	.066	.568	6.661	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa:

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah 6,661 dengan signifikan 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6.661 > 1.985$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya secara parsial kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

**Pembahasan**

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan koefisien determinasi diperoleh sebesar 0.323 atau 32.3% yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kontribusi atau variasi sebesar 32.3% terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dan 67,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah 6,661 dengan signifikan 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6.661 > 1.985$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya secara parsial kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Penelitian yang searah dengan hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Astia (2015) hasil penelitiannya menyatakan bahwa hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa prediksi pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif, artinya pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2014) hasil penelitiannya

menunjukkan bahwa hasil dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel *Tangibles, Reliability, Assurance, Responsive*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Sedangkan dari analisis uji t variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan adalah variabel *assurance*. Penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2016) hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan hubungan yang tercipta antara kedua variabel adalah hubungan yang positif. Penelitian yang dilakukan oleh Mustika (2017) hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Wardah *Beauty House* Medan. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2018) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Uji-F secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan berdasarkan Uji-t disimpulkan bahwa yang paling mendominasi dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat.

#### **Daftar Pustaka**

- Astia, T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Koestanto, T. H., & Yuniati, T. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BANK Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 3, 1–18.
- Pratama, A. W. E. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. *Jurnal Administrasi Publik*, 3, 2118–2111.
- Silvia, D. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Amanah Ray Cabang Setia Budi Medan*. STIM Sukma Medan.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management* (3rd ed.). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wahyuni, A. T., & Satrio, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5, 1–17.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa* (2nd ed.). Jakarta Barat: PT. Indeks.