

KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR PERBEKEL DESA KALISADA KECAMATAN SERIRIT
KABUPATEN BULELENG

Kadek Rasmini¹, Luh Artaningsih, Nyoman Suandana²

ABSTRAK

Pelayanan yang diberikan pemerintah, merupakan jenis pelayanan yang langsung berhubungan dengan semua lapisan masyarakat. dimensi cakupan yang amat luas dalam penyelenggaraan kehidupan ber-negara.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimanakah kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* yang diberikan Pemerintah Desa di Kantor Perbekel Desa Kalisada kepada masyarakat? 2) Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Pemerintahan Desa di Kantor Perbekel Kalisada? 3) Apakah ada pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Pemerintahan Desa Kantor Perbekel Kalisada? Serta tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* yang diberikan Pemerintah Desa pada Kantor Perbekel Desa Kalisada kepada masyarakat, 2) tingkat kepuasan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kantor Perbekel Kalisada. 3) pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Pemerintah Desa Kantor Perbekel Desa Kalisada.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil kualitas layanan yang diberikan oleh pihak pemerintahan Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng adalah *Tangible* (bukti fisik) dengan katagori baik, *Empathy* (empati) katagori baik, *Reliability* (keandalan) katagori cukup baik, *Responsiveness* (daya tanggap) dengan katagori cukup baik, *Assurance* (jaminan) dengan katagori baik, Kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintahan Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng dikategorikan sangat memuaskan, dan Pengaruh variabel bebas yakni, *tangibility* (X1), *empathy* (X2), *reliability* (X3), *responsiveness* (X4), dan *Assurance* (X5) terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng dengan persamaan regresi linier berganda yaitu

$$Y = 7,373 + 0,194X_1 + 0,101X_2 + 0,025X_3 + 0,147 X_4 + 0,242 X_5$$

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat Pemerintah Desa

¹ Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Angkatan 2015/2016

² Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

PENDAHULUAN

Pada masa reformasi dan era globalisasi sekarang ini bangsa Indonesia mengoptimalkan adanya suatu proses penyelenggaraan pemberdayaan yang sifatnya meluas dimana mencakup berbagai bidang, dalam hal ini pemerintah pusat dan pemerintah daerah tidak terlepas dari tugas, fungsi dan tanggung jawab, salah satu fungsi-fungsi tersebut adalah pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu tolak ukur bagi pemecahan masalah.

Pelayanan pemerintah daerah berorientasi pada kebutuhan masyarakat, untuk pemenuhannya maka pemerintah wajib menyediakan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat secara merata dan akuntabel.

Begitu juga pada Perangkat Desa apabila di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan yang berkualitas. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maka akan menimbulkan perasaan puas bagi masyarakat itu sendiri dan sebaliknya masyarakat merasa tidak puas atas pelayanan yang mereka rasakan jika tidak sesuai dengan yang diharapkan. Adapun kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Perbekel Desa Kalisada meliputi *tangible* dengan indikator bangunan fisik dan ruang tunggu, sarana dan prasarana, penampilan perangkat desa dan areal parkir, *empathy* dengan indikator pelayanan yang didapat cukup mudah dan memuaskan, tanpa memandang status sosial, ketanggapan dan solusi dari perangkat desa terhadap *complaint* sudah bagus.

Tabel 1.1
Jumlah Pelayanan Yang diterima
Pada Kantor Perbekel Desa Kalisada

NO	JENIS PELAYANAN	BANYAK PELAYANAN (orang)
1	Surat pengantar KTP	110
2	Surat pengantar KK	90

3	Surat keterangan belum pernah menikah/kawin	60
4	Surat keterangan miskin	75
5	Surat keterangan usaha	87
6	Surat keterangan pindah domisili	55
7	Surat keterangan lahir	60
8	Surat keterangan meniggal	25
9	Surat pernyataan perbaikan KK	20
10	Surat pernyataan perbaikan KTP	23
11	Surat pernyataan perbaikan AKTA	15
12	Surat keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	70
13	Keterangan silsilah keluarga	8
14	Surat keterangan domisili	10
15	Surat pengantar pindah domisili	25
JUMLAH		733

Sumber: Rekapitulasi jumlah pelayanan per31Desember Tahun 2015 Kantor Perbekel Desa Kalisada, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng

Rumusan Masalah

- a. Bagaimanakah kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* yang diberikan Pemerintah Desa di Kantor Perbekel Desa Kalisada kepada masyarakat?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Pemerintahan Desa di Kantor Perbekel Kalisada?
- c. Apakah ada pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Pemerintahan Desa Kantor Perbekel Kalisada?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* yang diberikan Pemerintah Desa pada Kantor Perbekel Desa Kalisada kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kantor Perbekel Kalisada.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Pemerintah Desa Kantor Perbekel Desa Kalisada.

Metodologi Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengambil ruang lingkup manajemen pemasaran jasa dengan bidang kajian kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng .

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada pemerintahan Desa pada Kantor Perbekel Desa Kalisada, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng, yaitu salah satu kecamatan yang terdapat di Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.

Populasi dan Sampel Penelitian

Penentuan jumlah populasi menurut Djarwanto dan Subagyo (1998:107) adalah jumlah keseluruhan obyek (satuan/individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Desa Kalisada yang melakukan pelayanan di Kantor Perbekel Desa Kalisada, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng per 31 Desember 2015 yang berjumlah 733 orang, sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 733 orang.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan cara menentukan terlebih dahulu sampel yang memenuhi kriteria yang diinginkan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang berjumlah 733 orang. Perhitungan sampel menggunakan teori slovin (Umar, 2003:146) dengan Formulasi.

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

accidental sampling dengan cara siapa nasabah yang datang, itu akan diberikan kuisioner.

Jenis Data

- a. Data kuantitatif, yaitu data yang berupa angka-angka yang dapat dihitung seperti jumlah pegawai dan jumlah masyarakat yang aktif pada tahun 2015.
- b. Data kualitatif, yaitu data yang tidak berupa angka-angka data atau data yang berupa penjelasan-penjelasan seperti sejarah berdirinya Pemerintah Desa Kantor Perbekel Desa Kalisada, struktur organisasi dan daerah lingkungan kerja.

Sumber Data

Sumber data adalah sumber yang didapatkan melalui mencari suatu penjelasan mengenai permasalahan yang diangkat ataupun dicari sehingga biasa diketemukan inti dari permasalahan itu sendiri. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (responden) dari hasil kuesioner dan wawancara masyarakat Desa Kalisada.
2. Data sekunder, yaitu data yang terdapat di instansi Pemerintahan Kantor Perbekel Kalisada berupa dokumen dan literature yang mendukung penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung kepada Kepala Pemerintah Desa Kantor Perbekel Kalisada.
2. Observasi, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti dan mencatat sesuai dengan data yang diperlukan.
3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data dari catatan-catatan yang dimiliki oleh desa.
4. Kuisisioner, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun sebelumnya untuk dijawab dan diisi oleh responden, khususnya yang berhubungan dengan masalah pelayanan yang diberikan pada

Pemerintah Desa kantor Perbekel Desa Kalisada. Kuesioner yang digunakan menggunakan skala Likert yang dimodifikasi menggunakan lima alternative jawaban yaitu : sangat baik (SB), baik (B), cukup baik (CB), kurang baik (KB), dan tidak baik (TB). Skor untuk setiap item positif, yaitu: SB=5, B=4, CB=3, KB=2 dan TB=1.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Kualitatif

Analisis ini dipergunakan untuk memberikan keterangan-keterangan atau penjelasan-penjelasan mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kantor Perbekel Desa Kalisada dalam hubungannya dengan kepuasan masyarakat serta penjelasan yang ada kaitannya dengan analisis kuantitatif.

2. Analisis Kuantitatif

1) Menurut Irianto (2004) menentukan kategori tingkat kualitas pelayanan, “Skala interval yaitu suatu skala yang mempunyai rentangan konstan antara tingkat satu dengan yang aslinya, tetapi tidak mempunyai angka 0 mutlak” Skala interval adalah suatu skala di mana objek/ kategori dapat diurutkan berdasarkan suatu atribut tertentu, di mana jarak/ interval antara tiap objek/ kategori sama. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Jenis skala yang dipakai peneliti adalah skala Likert.

Untuk menentukan tingkat kualitas layanan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menentukan skor tertinggi dan terendah dari keseluruhan alternative jawaban :

skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$Interval = \frac{(skor\ tertinggi - skor\ terendah)}{kategori} \quad (\text{Irianto, 2004})$$

2) Untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat dilakukan langkah sebagai berikut:

a. Menentukan skor tertinggi dan terendah dari keseluruhan alternative jawaban :

skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Menentukan kategori tingkat kualitas pelayanan

$$Interval = \frac{(skor\ tertinggi - skor\ terendah)}{kategori} \quad (\text{Irianto, 2004})$$

3) Uji Validitas, Reliabilitas dan Asumsi Klasik

a. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk memeriksa apakah isi kuesioner sudah tepat untuk mengukur apa yang diukur dan cukup dipahami oleh semua responden, yang diindikasikan oleh kecilnya prosentase jawaban responden yang tidak terlalu menyimpang dengan rata-rata jawaban responden lain. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai korelasi atau r_{hitung} dari variabel penelitian dengan nilai r_{tabel} . Batas nilai minimal korelasi Jumlah sampel dikurangi variabel bebas ($88-5=83$), sehingga di konversi dalam tabel r adalah 0,2133.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu daftar pertanyaan kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel-variabel yang diteliti. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. reliabilitas dengan Uji Statistik *Cronbach Alpha* (α), suatu variabel dikatakan reliabel (handal) jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. (Ghozali, 2005:170)

c. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Menurut Ghozali (2009:63-64):

b) Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas/ tidak Heteroskedastisitas. Untuk mendiktesikannya dengan cara melihat grafik perhitungan antara nilai prediksi variabel tingkat (z_{pred}) dengan residual (s_{resid}), analisisnya.

c) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak.

1) Analisis koefisien korelasi berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari *tangible* (X1), *empathy* (X2), *reliability* (X3), *responsiveness* (X4) dan *assurance* (X5) secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Pemerintah Desa Kantor Perbekel Desa Kalisada.

Menurut Sudjana (1996:264) Formulasinya adalah

$$r(1,2,3,4,5) = \sqrt{\frac{b_1 X_1 Y + b_2 X_2 Y + b_3 X_3 Y + b_4 X_4 Y + b_5 X_5 Y}{Y^2}}$$

4). Analisis koefisien determinasi

Analisis ini dipergunakan untuk menghitung besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Pemerintah Desa Kantor Perbekel Desa Kalisada. Menurut Gujarati (1995 : 49)

5). Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Pemerintah Desa Kantor Perbekel Desa Kalisada.

Menurut Subagyo (1998 : 309) sebagai berikut:

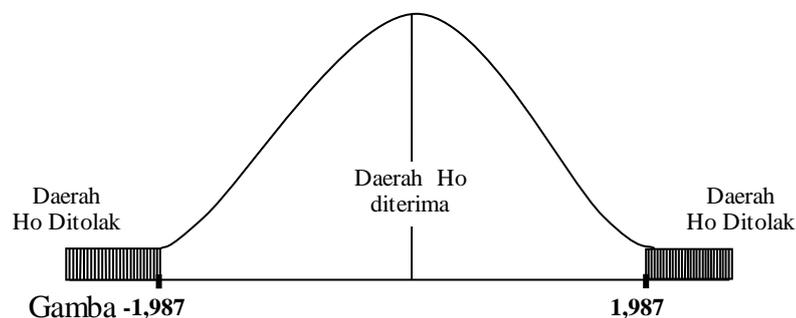
$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

6). Analisis test

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui apakah hasil korelasi yang diperoleh secara kebetulan atau memang benar-benar nyata.

$$T = \frac{\sqrt{n-2}r}{\sqrt{1-r^2}}$$

Adapun kurve daerah terima dan daerah tolak pengujian hipotesis terlihat pada gambar berikut :



Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji T

7) F test

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variable X terhadap variabel Y secara signifikansi atau tidak, dengan menggunakan rumus dengan alat uji statistic F-test menurut Sudjana (1996:385) sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

1) Uji Validitas

Penelitian dilakukan terhadap 88 orang responden. Penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dari dimensi *tangible* (X1), *empathy* (X2), *reliability* (X3), *responsiveness* (X4), dan *assurance* (X5, serta *Kepuasan Masyarakat* (Y) pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng.

. Hasil uji validitas untuk instrumen pengukuran variabel *tangible* (X1), *empathy* (X2), *reliability* (X3), *responsiveness* (X4), dan *assurance* (X5, serta *Kepuasan Masyarakat* (Y) bisa dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	r-hitung	r-tabel	validitas
<i>Tangible</i> (X1)	0,493	0,2133	Valid
<i>Empathy</i> (X2)	0,548	0,2133	Valid
<i>Reliability</i> (X3)	0,563	0,2133	Valid
<i>Resposiveness</i> (X4)	0,374	0,2133	Valid
<i>Assurance</i> (X5)	0,590	0,2133	Valid
Kepuasan Masyarakat(Y)	0,620	0,2133	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS versi 17 (lampiran 4)

2). Uji Reliabelitas

Setelah item pernyataan dinyatakan valid, maka dilakukan uji reliabilitas kuesioner. Suatu instrumen dinyatakan reliabel atau handal, apabila koefisien reliabilitas (α) lebih besar dari 0,60. Koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,778	0,784	6

Sumber : Hasil Pengolahan data dengan SPSS 17 (lampiran 4)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan data di atas dapat dilihat bahwa *Cronbach's Alpha* bernilai 0,778 sehingga kuisioner bersifat reliabel.

3) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dengan menggunakan software SPSS versi 17 dapat dilihat pada tabel 5.3 di bawah ini:

Tabel 5.3
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Tangible (X1)</i>	0,744	1.344	Bebas Multi Koliniaritas
<i>Empathy(X2)</i>	0,693	1.443	Bebas Multikolinieritas
<i>Reliability (X3)</i>	0,671	1.491	Bebas Multi Koliniaritas
<i>Resposiveness (X4)</i>	0,852	1.174	Bebas Multikolinieritas
<i>Assurance(X5)</i>	0,672	1.488	Bebas Multikolinieritas

Sumber : Data primer diolah, tahun 2016

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk memenuhi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

4. Uji Hipotesis

Kualitas layanan merupakan suatu tindakan atau usaha untuk pemenuhan kebutuhan yang tingkat pemuasannya dirasakan oleh pihak yang dilayani. Pemuasan tersebut diukur dengan membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan berdasarkan lima dimensi yaitu : *tangibility, empathy reliability, responsiveness* dan *assurance*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas layanan yang mencakup kelima dimensi (*tangibility*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *Assurance*) secara total dengan nilai 6.041 seperti yang terlihat pada tabel 5.4

Tabel 5.4
Rekapitulasi Kategori Kualitas layanan Masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng

No	Dimensi	Jumlah	Interval	Kategori
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1.218	1.195-1.477	baik
2	<i>Empathy</i> (empati)	1.207	1.195-1.477	baik
3	<i>Reliability</i> (keandalan)	1.190	912 - 1.194	Cukup baik
4	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1.181	912 - 1.194	Cukup baik
5	<i>Assurance</i> (jaminan)	1.245	1.195-1.477	baik
Total		6.041		

Sumber: data diolah tahun 2016 dari Penilaian Masyarakat

Berdasarkan analisis data penelitian diperoleh nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan Masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng 1.512 berada pada interval 1.478-1.760 seperti tabel 5.5 dengan kategori sangat baik..

Tabel 5.5
Rekapitulasi Kategori Kepuasan Masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng

No	Dimensi	Jumlah	Interval	Kategori
1	Kepuasan Masyarakat	1.512	1478 - 1760	Sangat memuaskan

Sumber : data di olah tahun 2016

1) Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yakni, *tangibility* (X_1), *empathy* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4), dan *Assurance* (X_5) terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng dengan bantuan program SPSS *for Windows* versi 17. Model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh sesuai Tabel 5.6 yaitu :

$$Y = 7,373 + 0,194X_1 + 0,101X_2 + 0,025X_3 + 0,147 X_4 + 0,242 X_5$$

Tabel 5.6
Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.373	1.329		5.548	.000
Wujud Fisik	.194	.075	.255	2.587	.011
Perhatian	.101	.079	.130	1.276	.206
Keandalan	.025	.076	.035	.335	.739
Tanggapan	.147	.072	.187	2.030	.046
Jaminan	.242	.083	.301	2.903	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan Masy

Sumber : Hasil Pengolahan data dengan SPSS versi 17 (lampiran 5)

Berdasarkan Tabel 5.6 diketahui bahwa koefisien regresi bertanda positif. Ini berarti ada pengaruh positif (searah) antara *tangibility (X1)*, *empathy (X2)*, *reliability (X3)*, *responsiveness (X4)*, dan *assurance (X5)* terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng.

2) Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase perubahan Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng yang dapat dijelaskan oleh *tangibility (X1)*, *empathy (X2)*, *reliability (X3)*, *responsiveness (X4)*, dan *assurance (X5)*.

Tabel 5.7
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.409	.373	1.192

Sumber : *Print Out* SPSS versi 17

1) Uji T

Pengujian statistik t bertujuan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel

independen lainnya konstan (Ghozali, 2009). Berdasarkan hasil pengujian Uji t dengan program SPSS versi 17 didapat hasil seperti tabel 5.8 sebagai berikut;

Tabel 5.8
Hasil Pengujian Statistik Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.373	1.329		5.548	.000
	Wujud Fisik	.194	.075	.255	2.587	.011
	Perhatian	.101	.079	.130	1.276	.206
	Keandalan	.025	.076	.035	.335	.739
	Tanggapan	.147	.072	.187	2.030	.046
	Jaminan	.242	.083	.301	2.903	.005

Sumber : Hasil Pengolahan data dengan SPSS versi 17

Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA seperti yang ditampilkan di bawah ini.

Tabel 5.9
Hasil Pengujian Statistik Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.634	5	16.127	11.355	.000 ^a
	Residual	116.457	82	1.420		
	Total	197.091	87			

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Tanggapan, Wujud Fisik, Perhatian, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pembahasan

Kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Pemerintahan Desa Kantor Perbekel Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng Provinsi Bali sebagaimana disajikan pada tabel 5.4 di atas secara total memiliki skor 6.041, dimana pada masing-masing dimensi berkatagori sebagai berikut. *Tangible* (bukti fisik) dengan nilai 1.218 berada pada interval 1.195-1.477 dengan katagori baik, *Empathy* (empati) dengan nilai 1.207 berada pada interval 1.195-1.477 dengan katagori baik, *Reliability* (keandalan) dengan nilai 1.190 berada pada interval 912- 1.194 dengan katagori cukup baik, *Responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai 1.181 berada pada

interval 912 - 1.194 dengan katagori cukup baik, *Assurance* (jaminan) dengan nilai 1.245 berada pada interval 1.195-1.477 dengan katagori baik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan permasalahan dan hasil penelitian serta analisis data, dalam penelitian ini dapat dirumuskan beberapa simpulan sebagai berikut.

- 1). Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak pemerintahan Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng adalah *Tangible* (bukti fisik) dengan katagori baik, *Empathy* (empati) katagori baik, *Reliability* (keandalan) katagori cukup baik, *Responsiveness* (daya tanggap) dengan katagori cukup baik, *Assurance* (jaminan) dengan katagori baik.
- 2). Kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintahan Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng dikategorikan sangat memuaskan.
- 3). Pengaruh variabel bebas yakni, *tangibility* (X_1), *empathy* (X_2), *reliability* (X_3), *responsiveness* (X_4), dan *Assurance* (X_5) terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Perbekel Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng dengan persamaan regresi linier berganda yaitu

$$Y = 7,373 + 0,194X_1 + 0,101X_2 + 0,025X_3 + 0,147 X_4 + 0,242 X_5$$

Saran-Saran

- 1). Secara total kualitas layanan pada pemerintahan Desa Kalisada Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng tergolong baik. Namun dalam beberapa dimensi pelayanan perlu ditingkatkan, yaitu seperti variabel *reability*, dan *empathy*.
- 2). Kepuasan masyarakat dalam menerima layanan pada Pemerintahan Desa Kalisada Kecamatan Seririt tergolong sangat memuaskan maka diharapkan semua dimensi pelayanan perlu dipertahankan dan yang kurang baik perlu ditingkatkan.
- 3). Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh

Pemerintahan Desa Kalisada Kecamatan Seririt diharapkan dapat memuaskan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng. 2012. *Kecamatan Gerokgak dalam Angka 2012 (Gerokgak District In Figures 2012)*. Singaraja : BPS Kabupaten Buleleng
- Cammon, Richard, Norman Flyun and Elizabeth Mellon. 1993. *Managing Public Service Copetition and Decentralization*. Butter worth-Heinemann Ltd, Lincarce House, Jordan Hill, Oxford OX 2 8 DP
- Candiasa. 2004. *Analisis Butir Soal*. Singaraja : Unit Penerbit IKIP Negeri Singaraja.
- Efendi, Sofian. 1993. *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses Pada Pelayanan Publik di Indonesia*. Laporan Hasil Penelitian, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Islamy, M. Irfan. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik. Makalah Yang Disampaikan Pada Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Era Globalisasi*, di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.