

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang

Arini Maulidina Zahra¹, Via Lailatur Rizki², Moh. Hudi Setyobakti³

Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, Indonesia¹²³

Email: arini04030401@gmail.com¹, vialailaturrizki@gmail.com², hudisetyobakti@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 5
Nomor 3
Bulan Maret
Tahun 2023
Halaman 200-212

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana aspek kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pemakai layanan di Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yang kemudian dihasilkan jumlah sampel yaitu sebanyak 60 responden. Responden penelitian ini adalah pengguna layanan di Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang. Data primer yang menjadi dasar penelitian ini diperoleh melalui penggunaan kuesioner. Kualitas pelayanan adalah variabel independen, dan kepuasan masyarakat adalah variabel dependen. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, responsif, jaminan, dan empati, memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap puasanya masyarakat, lima dimensi kualitas pelayanan seluruhnya berdampak pada kepuasan pemakai jasa layanan di Kantor Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang.

Kata Kunci: Empati, Kepuasan, Kualitas layanan

ABSTRACT

The objective of this research is to study how service quality aspects impact user satisfaction at the Karanganom Village Office, Pasrujambe District, Lumajang Regency. This study employed a quantitative methodology. A non-probability sampling approach and a purposive sampling methodology were used to determine the sample in this study, yielding a total sample of 60 respondents. The respondents of this research are service users at the Karanganom Village Office, Pasrujambe District, Lumajang Regency. The primary data for this research was obtained through the use of questionnaires. Service quality is the independent variable, and customer satisfaction is the dependent variable. Utilizing multiple linear regression analysis, the data was examined. The results of the study show that service aspects, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, have a significant influence on customer satisfaction, the five dimensions of service quality all affect service user satisfaction at the

Karanganom Village Office, Pasrujambe District, Lumajang
Regency.

Keywords: *Empathy, Satisfaction, Service Quality*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi persyaratan hukum dan kebutuhan penerima layanan. Perwakilan pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien sambil tetap mematuhi aturan dan hukum. Layanan yang ditawarkan fokus pada melayani masyarakat dengan layanan berkualitas tinggi selain membantu klien.

Anisa (2018:28) menjelaskan bahwa dalam konteks pelayanan publik, kepuasan pelanggan tidak lagi menjadi fokus utama, tetapi beralih ke birokrasi pemerintahan. Dalam konteks ini, peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dianggap sebagai hasil akhir yang diperoleh dari upaya reformalisasi sistem birokrasi secara menyeluruh. Lebih lanjut, paragraf menyatakan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi bukan hanya untuk melayani pelanggan individu, tetapi lebih berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks ini, penting bagi birokrasi untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara luas. Lembaga Pemerintah yang memberikan pelayanan publik dihadapkan pada tuntutan yang semakin tinggi untuk menciptakan kualitas pelayanan yang lebih tinggi. Tujuan utama usaha ini adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.. Pemerintah diharapkan untuk menyediakan pelayanan yang efektif, efisien, dan memberikan respons yang tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas dan unggul, pemerintah memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. (Ratminto & Winarsih, 2009).

Pemerintah menerbitkan dua kebijakan terkait pelayanan publik. Pertama, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negara Sipil yang mengatur pelatihan dan pengembangan PNS untuk meningkatkan kualitas layanan. Kedua, ada Keputusan Menteri KEP/26/M.PAN/2/2004 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengenai Pedoman Teknis untuk Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik, yang mengatur transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Kedua kebijakan ini bertujuan mempercepat perwujudan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kantor Desa Karanganom berfungsi sebagai penyedia layanan kepada masyarakat dan perusahaan terkait administrasi desa dan kebutuhan mereka. Pelayanan yang diberikan dapat mencakup berbagai hal, seperti pendaftaran penduduk, administrasi kependudukan, pembuatan surat-surat penting (seperti KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian), pengurusan izin usaha, pelayanan keuangan, dan berbagai layanan lainnya yang terkait dengan kebutuhan masyarakat dan perusahaan di wilayah Desa Karanganom. Menurut Aziz (2012) esensi dari pelayanan prima adalah kemampuannya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan memuaskan, dengan kualitas yang tinggi. Sebuah layanan harus lima dimensi yang penting: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati. Pihak-pihak terkait yang bertindak sebagai pemberi pelayanan publik menggunakan lima dimensi ini digunakan sebagai tolok ukur dalam memberikan layanan oleh penyedia layanan. Penting bagi pihak-pihak terkait untuk memperhatikan dan memenuhi semua dimensi ini agar layanan yang mereka berikan benar-benar berkualitas tinggi dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Studi oleh Sinaga dan Hidayat (2016) juga telah mempelajari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Temuan studi tersebut ditunjukkan bahwa, meskipun daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), dan jaminan (assurance) merupakan faktor-faktor penting dalam konteks pelayanan, namun faktor-faktor tersebut bukanlah faktor penentu utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, tangible dan empathy memiliki peranan yang lebih kuat dalam membentuk persepsi positif dan menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ariyani dan Rosinta (2010), bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah lima dimensi kualitas layanan, sangat memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Menjaga dan meningkatkan kualitas dalam kelima dimensi ini dapat memberi pelanggan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Bandu (2013), kualitas pelayanan yang didasarkan kepercayaan, responsifitas (X2), keyakinan (X3), empati (X4), dan tangible (X5) bekerja sama untuk meningkatkannya. Dalam beberapa penelitian, temuan tidak konsisten; temuan yang sama berbeda di berbagai tempat.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Kantor Desa Karanganom, Kabupaten Lumajang. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh kantor tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Desa Karanganom kepada masyarakatnya.

METODE PENELITIAN

Persepsi pelanggan tentang pelayanan berkualitas tinggi digunakan dalam studi ini. Bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati adalah beberapa variabel yang diamati. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner. Populasi yang menjadi fokus studi ini mengacu pada seluruh masyarakat yang menerima layanan tersebut dari Kantor Desa Karanganom. Karena mempertimbangkan faktor-faktor yang mendukung kelancaran penelitian, dilakukan pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, digunakan teknik sampling *purposive sampling* di mana sampel dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Sampel penelitian melibatkan masyarakat yang menggunakan atau menerima layanan dari Kantor Desa Karanganom.

Uji deskriptif statistik digunakan untuk menggambarkan karakteristik data dalam penelitian ini, uji instrumen untuk memastikan reliabilitas dan validitas kuesioner, uji asumsi klasik untuk memenuhi persyaratan untuk mengetahui pengaruh variabel independen kepada variabel dependen, dilakukan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, variabel independen yang terdiri dari responsif, keandalan, bukti fisik, jaminan, dan empati digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat, analisis regresi linier berganda digunakan. Metode ini digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang hubungan dan kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis digunakan untuk mengevaluasi seberapa signifikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, uji hipotesis dipakai sebagai mengevaluasi sejauh mana signifikan kaitan faktor independen dan dependen secara statistik. Analisis kovariansi juga dilakukan dalam penelitian ini. Analisis ini digunakan untuk memahami hubungan antara variabel independen dan dependen setelah mengontrol efek variabel lain yang mungkin mempengaruhi hubungan tersebut. Melalui penggunaan analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan analisis kovariansi, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan dan signifikansi variabel independen dibandingkan dengan variabel dependen dalam konteks studi yang sedang dilakukan. Metode analisis ini membantu dalam mengidentifikasi dan menjelaskan sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen serta memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang hubungan tersebut.

Dengan menggunakan metode-metode tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana dimensi-dimensi yang disebutkan sebelumnya mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis data ini diinginkan mampu memberi wawasan yang lebih efektif mengenai komponen yang memengaruhi kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh Kantor Desa Karanganom.

RESULTS AND DISCUSSION

Hasil Uji Deskriptif Statistik

Tabel 1. Hasil Uji Statistik

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Tangible</i> (X_1)	60	15	20	18,75	1,519
<i>Reliability</i> (X_2)	60	13	20	18,02	2,029
<i>Responsiveness</i> (X_3)	60	13	20	18,18	1,987
<i>Assurance</i> (X_4)	60	12	20	17,05	2,425
<i>Empathy</i> (X_5)	60	10	20	17,82	2,501
Kepuasan (Y)	60	46	70	64,65	6,380
Valid N (listwise)	60				

Sumber: Hasil olah data, 2023

Hasil Pengujian Instrumen

Hasil uji validitas dengan korelasi Pearson menunjukkan temuan hasil yang lebih besar dari 0,5. Dalam konteks ini, nilai korelasi yang lebih besar daripada 0,3 menandakan jika seluruh instrumen yang digunakan dalam pengukuran dianggap valid. Hasil uji validitas ini memberikan indikasi bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat mengukur konstruk yang dimaksud dengan baik dan akurat. Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen-instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti adalah valid. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa konsisten item-item instrumen penelitian dalam menentukan konsep yang sama. Pada penelitian tersebut, semua nilai α yang diperoleh dari uji *Cronbach Alpha* nilai reliabilitas yang diperoleh melebihi ambang batas reliabilitas yang ditentukan sebesar 0,6. Ini berarti bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang memadai dan dapat dipercaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dalam mengukur variabel atau konsep yang sedang diteliti. Oleh karena itu, instrumen tersebut dianggap layak dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya. Hasil reliabilitas yang diperoleh dapat ditemukan dalam tabel 2 yang disajikan

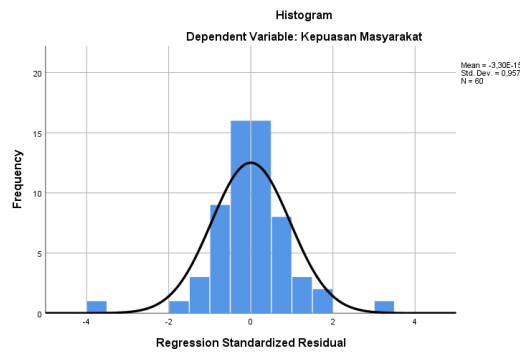
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	><	Skor Reliabel	Keterangan
<i>Tangible</i> (X_1)	0,843	>	0,6	Cukup Reliabel
<i>Reliability</i> (X_2)	0,840	>	0,6	Cukup Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X_3)	0,865	>	0,6	Cukup Reliabel
<i>Assurance</i> (X_4)	0,820	>	0,6	Cukup Reliabel
<i>Empathy</i> (X_5)	0,875	>	0,6	Cukup Reliabel
Kepuasan (Y)	0,969	>	0,6	Sangat Reliabel

Sumber: Hasil olah data, 2023

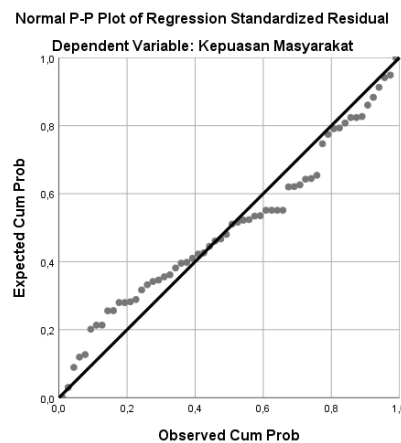
Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data
Sumber: Hasil olah data, 2023

Dari gambar 1, memperlihatkan bentuk lonceng terbalik yang mengisi garis lonceng, yang artinya data bisa dikatakan berdistribusi normal. Namun itu masih belum cukup untuk dikatakan data lolos uji asumsi klasik, maka dari itu dianjurkan melakukan pengujian dengan pendekatan grafik.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Data
Sumber: Hasil olah data, 2023

Dapat dilihat dari grafik diatas, plot P-P menunjukkan titik-titik tersebut mengikuti garis diagonal dan mendekatinya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 3. Kolmogorv-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,58101276
Most Extreme Differences	Absolute	,093
	Positive	,093
	Negative	-,076

Test Statistic	,113
Asymp. Sig. (2-tailed)	,054 ^c

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil olah data, 2023

tabel 3. Berdasarkan nilai Asymp.Sig (two-tailed) adalah 0,054, yang lebih besar dari nilai signifikansi yang ditetapkan (0,05), atau 0,054 lebih besar dari 0,05. Dalam konteks ini, bagian yang tersisa didistribusikan dengan cara yang normal.

Uji Multikolinearitas

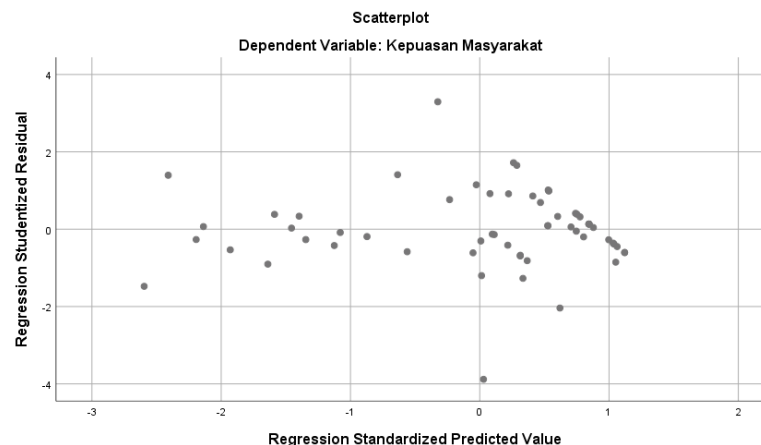
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Tangibles</i> (X_1)	,906	1,104	Bebas Multikolinieritas
<i>Reliability</i> (X_2)	,703	1,422	Bebas Multikolinieritas
<i>Responsiveness</i> (X_3)	,711	1,406	Bebas Multikolinieritas
<i>Assurance</i> (X_4)	,762	1,313	Bebas Multikolinieritas
<i>Emphaty</i> (X_5)	,830	1,205	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Hasil olah data, 2023

Berdasarkan hasil analisis menggunakan aplikasi SPSS, semua variabel yang diuji (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*) dinyatakan bebas dari multikolinearitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai VIF yang berada di bawah 10 dan nilai Tolerance yang di atas 0,1. Oleh karena itu, penelitian dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya, yaitu uji regresi linier berganda.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil olah data, 2023

Gambar menunjukkan bahwa titik tidak membentuk pola yang jelas dan tersebar secara acak. Dengan kata lain, model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen berdasarkan input variabel independen karena tidak ada heteroskedastisitas.

Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda
Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
	B	Std. Error	Beta
<i>(Constant)</i>	-8,201	4,724	
<i>Tangibles</i>	0,738	0,231	0,176
<i>Reliability</i>	1,446	0,215	0,460
<i>Responsivness</i>	0,586	0,216	0,183
<i>Assurance</i>	0,620	0,129	0,235
<i>Empathy</i>	0,660	0,176	0,259

Sumber: Hasil olah data, 2023

Berdasarkan keluaran SPSS hasil uji analisis regresi berganda pada tabel 5, didapatkan persamaan linear yang digunakan, berikut ini adalah temuan atau hasil dari penelitian ini:

$$Y = -8.201 + 0.738 X_1 + 1.446 X_2 + 0.586 X_3 + 0.620 X_4 + 0.660 X_5$$

Hasil Pengujian Hipotesis

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh bersama-sama dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam studi ini, kepuasan pelanggan digunakan sebagai variabel dependen, sementara variabel independen yang diamati meliputi, faktor fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian digunakan. Hasil analisis regresi dapat ditemukan dalam tabel 6 dan 7, yang mencakup koefisien regresi, standar error, nilai t, dan nilai probabilitas untuk setiap variabel independen. Koefisien regresi mengindikasikan sejauh mana setiap variabel dependen dipengaruhi variabel independen.

Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T

	Model	T	Sig.
1	<i>(Constant)</i>	-1,736	0,088
	<i>Tangible</i>	3,193	0,002
	<i>Reliability</i>	6,718	0,000
	<i>Responsivness</i>	2,715	0,009
	<i>Assurance</i>	4,795	0,000
	<i>Empathy</i>	3,755	0,000

Sumber: Hasil olah data, 2023

Tabel 6. Hasil analisis statistik menunjukkan hubungan antara variabel bukti fisik (*tangible*) memiliki dampak yang sangat penting kepada kepuasan pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 3,193, yang membuktikan jika variabel tersebut memiliki dampak yang relevan. Demikian juga, angka relevansi sekuanstas 0,002 kurang besar daripada tingkat relevansi ditetapkan (0,05), sehingga bukti fisik dapat dianggap sebagai faktor yang penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, ini berarti bahwa kualitas bukti fisik yang diberikan oleh pihak Layanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil analisis statistik tentang pengaruh variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki nilai t hitung sebesar 6,718, yang lebih besar dari nilai t tabel (2,004), dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih rendah dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Ini berarti, dalam konteks penelitian ini, bahwa tingkat keandalan layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat terpuasnya pengguna layanan.

Hasil analisis statistik membuktikan jika variabel responsif (*responsiveness*) memiliki dampak yang sangat penting terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Nilai *t* hitung sebesar 2,715, yang lebih besar dari nilai *t* tabel (2,004), menunjukkan bahwa variabel responsif memiliki pengaruh yang signifikan. Demikian juga, angka relevansi sekuantitas 0,009 kurang besar daripada tingkat relevansi ditetapkan (0,05), menunjukkan jika hubungan antara responsif dan kepuasan masyarakat tidak terjadi secara kebetulan. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat responsif layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pihak layanan merespons dengan cepat dan memperhatikan kebutuhan dan masalah pelanggan, hal ini akan berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Hasil ini menegaskan pentingnya responsifitas pihak layanan dalam mencapai terpuasnya pengguna layanan.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai *t* hitung sebesar 4,794, yang lebih besar dari nilai *t* tabel (2,004), menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang signifikan. Demikian juga, angka relevansi sekuantitas 0,000 kurang besar daripada tingkat relevansi ditetapkan (0,05), menunjukkan jika hubungan antara jaminan dan kepuasan pelanggan tidak terjadi secara kebetulan. Dalam konteks penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat jaminan yang diberikan oleh pihak layanan memiliki pengaruh besar pada tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pihak layanan dapat memberikan kepastian, kepercayaan, dan keyakinan kepada pelanggan dalam hal kualitas dan kompetensi layanan yang mereka berikan, hal ini akan berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan pentingnya aspek jaminan dalam mencapai kepuasan pelanggan..

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel empati (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai *t* hitung sebesar 3,755, yang lebih besar dari nilai *t* tabel (2,004), membuktikan jika variabel empati memiliki hasil yang relevan. Demikian pula, dengan angka relevansi sekuantitas 0,000 kurang besar daripada tingkat relevansi ditetapkan (0,05), dapat disimpulkan jika hubungan antara empati dan kepuasan pelanggan tidak terjadi secara kebetulan. Hasil membuktikan jika wujud hubungan yang relevan diantara empati yang diberikan oleh pihak layanan dan tingkat kepuasan pelanggan, dan bukan hanya kebetulan semata. Dalam konteks penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat empati yang diberikan oleh pihak layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pihak layanan menunjukkan pemahaman, perhatian, dan kesediaan untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan masalah pelanggan, hal ini akan berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hasil ini menegaskan pentingnya aspek empati dalam mencapai kepuasan pelanggan..

Hasil Uji Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square
1	0,938	0,879

Sumber: Hasil olah data, 2023

Berdasarkan tabel 6, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R-squared 0,879, yang menunjukkan bahwa *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsivness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5) dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y) 87,9 %, sedangkan sisanya 12,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti jarak dan lainnya.

PEMBAHASAN

Berikut penjelasan mengenai variabel penelitian yang diperoleh dari hasil pengolahan program SPSS dijelaskan di bawah ini. Tujuannya untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsivness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat

Menurut analisis statistik, variabel bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *t* hitung untuk variabel bukti fisik lebih besar dari nilai *t* tabel yang relevan dan memiliki nilai signifikansi yang lebih rendah daripada tingkat signifikansi yang ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik yang diberikan oleh pihak layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik yang disediakan oleh pihak layanan bukti fisik (*tangible*) memainkan peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Bukti fisik yang baik, seperti fasilitas fisik yang nyaman, bersih, dan menarik, dapat menciptakan kesan positif pada pelanggan dan berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi, berarti faktor-faktor yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh penyedia layanan memiliki dampak pada kualitas pelanggan. Hal ini berarti bahwa kondisi fisik dan penampilan kantor desa, termasuk fasilitas yang tersedia dan penampilan petugas, dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Studi-studi sebelumnya yang dilakukan oleh Vostania (2018), menurut Ihsanuddin (2014), Sinaga dan Hidayat (2016), dan Sumantri dan Parwiyanto (2017), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh bukti fisik. Hasil-hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik yang diberikan oleh pihak layanan memainkan peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Bukti fisik yang baik, seperti fasilitas fisik yang memadai, bersih, menarik, dan nyaman, dapat memberikan pengalaman positif kepada pelanggan dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Studi-studi ini memberikan dukungan yang konsisten terhadap pentingnya memperhatikan aspek bukti fisik dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui penekanan pada kualitas dan penampilan fisik dari lingkungan pelayanan, perusahaan dapat menciptakan lingkungan yang mengundang, memperkuat citra merek, dan memberikan keyakinan pada pelanggan mengenai kualitas layanan yang mereka terima. Dengan demikian, bukti fisik memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh penyedia layanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa upaya untuk memberikan bukti fisik yang baik kepada pelanggan dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, juga ditemukan bahwa semakin baik bukti fisik yang diberikan oleh pihak layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Namun, temuan penelitian yang dilakukan oleh Rossler et al. (2019) dan Kurniawan (2015) berbeda. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun bukti fisik dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Penelitian tersebut menemukan bahwa faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan dan interaksi dengan staf memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada bukti fisik.

Hasilnya adalah bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mereka harus menunjukkan kepada pelanggan dengan fasilitas dan layanan mereka. Sebagai contoh, jika Kantor Desa Karanganyar memiliki fasilitas yang memadai, ruangan yang bersih dan nyaman, serta petugas yang berpenampilan rapi dan ramah, masyarakat akan cenderung terpuaskan dengan layanan yang diterima. Kemudian, ketika situasi fisik kantor desa kurang memadai, fasilitas kurang lengkap, atau petugas tidak bersikap ramah, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, penting bagi Kantor Desa Karanganyar atau institusi sejenis untuk memperhatikan aspek *tangible* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya perbaikan fasilitas, lingkungan fisik, dan penampilan petugas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini dapat berdampak positif pada citra dan reputasi kantor desa, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat.

Pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat

Hasil analisis yang menunjukkan pengaruh variabel keandalan kepada pengguna layanan yang puas. Hasil analisis tersebut membuktikan jika variabel keandalan memiliki dampak kepada kualitas pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, keandalan merujuk pada kemampuan pihak penyedia

layanan untuk memberikan layanan secara konsisten, andal, dan sesuai dengan janji atau harapan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.. Hal ini berarti bahwa masyarakat akan merasa puas dengan layanan yang diberikan jika kantor desa dapat memberikan layanan secara konsisten dan akurat, serta memberikan respons yang tepat waktu terhadap permintaan atau kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vostania (2018) yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara keandalan dan kepuasan konsumen. Studi ini juga menemukan jika semakin besar tingkat keandalan diberikan oleh pihak layanan, semakin meningkat juga tingkat kepuasan pelanggan. Namun, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2018) dan Agvia (2021), yang menyatakan bahwa keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian-penelitian tersebut, ditemukan bahwa tingkat keandalan yang diberikan oleh pihak layanan tidak berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa faktor keandalan (reliability) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di kantor tersebut. Sebagai contoh, jika Kantor Desa Karangnom selalu memberikan informasi yang benar, mengurus permohonan administrasi dengan cepat dan tepat, serta memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan, masyarakat akan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Masyarakat dapat merasa dipercaya dan dihargai oleh kantor desa, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Sebaliknya, jika kantor desa sering kali tidak memberikan informasi yang akurat, tidak responsif terhadap permintaan atau keluhan masyarakat, atau tidak konsisten dalam memberikan layanan, hal ini dapat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, penting bagi Kantor Desa Karangnom atau institusi sejenis untuk memperhatikan faktor keandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya untuk meningkatkan keandalan layanan, seperti meningkatkan akurasi, responsifitas, dan konsistensi, dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini akan membantu membangun kepercayaan dan hubungan yang positif antara kantor desa dan masyarakat, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Pengaruh responsif (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat

Hasil analisis menegaskan bahwa faktor responsif memiliki dampak besar pada tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Karangnom. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat akan tercapai jika kantor desa dapat memberikan respons yang cepat, ramah, dan efektif terhadap permintaan atau keluhan yang diajukan oleh mereka. Dengan memberikan tanggapan yang cepat dan tepat waktu, serta menunjukkan sikap ramah dan proaktif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, kantor desa akan mampu memenuhi harapan mereka dan membangun hubungan yang harmonis. Dalam konteks ini, responsif menjadi kunci dalam menjaga kepuasan masyarakat serta membina reputasi yang baik bagi Kantor Desa Karangnom.

Hasil studi secara konsisten sesuai pada studi sebelumnya yang diteliti oleh Vonstania (2018), yang juga menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh kepada kepuasan konsumen. Temuan studi juga mendukung jika tingkat respons yang lebih tinggi diberikan oleh pihak layanan kepada pelanggan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Namun, terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2018), yang menunjukkan bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Nugroho (2018) menemukan bahwa tingkat daya tanggap yang diberikan oleh pihak layanan tidak berkontribusi secara relevan kepada tingkat kepuasan pelanggan.

Bisa dikatakan bahwa faktor "responsif" atau *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di kantor tersebut. Sebagai contoh, jika Kantor Desa Karangnom dapat merespons pertanyaan atau permintaan masyarakat dengan cepat dan memberikan informasi yang diperlukan secara jelas dan ramah, masyarakat akan merasa dihargai

dan dilayani dengan baik. Responsif dalam mengurus permohonan administrasi, mengatasi masalah, atau menanggapi keluhan masyarakat juga akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika kantor desa lambat atau tidak merespons permintaan atau keluhan masyarakat, atau memberikan respons yang tidak memadai, hal ini dapat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, penting bagi Kantor Desa Karanganyar atau institusi sejenis untuk memperhatikan faktor responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya untuk meningkatkan responsifitas layanan, seperti meningkatkan waktu tanggap, komunikasi yang ramah, dan efektivitas penyelesaian masalah, dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini akan membantu membangun hubungan yang positif dan saling percaya antara kantor desa dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat

Hasil analisis menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Karanganyar. Hal ini berarti bahwa masyarakat akan merasa puas dengan layanan yang diberikan jika mereka percaya bahwa kantor desa memiliki kompetensi dan kehandalan dalam menjalankan tugasnya, serta mampu memberikan layanan yang profesional dan berkualitas.

Penelitian ini menemukan hasil yang sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vonstania (2018), yang menyatakan bahwa jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa semakin tinggi tingkat jaminan yang diberikan oleh pihak layanan terhadap pengguna layanan, semakin meningkat pula peringkat kepuasan pengguna layanan. Namun, penelitian ini memiliki hasil yang bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2018), yang menyatakan bahwa jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa penelitian Nugroho (2018) menemukan bahwa jaminan yang diberikan oleh pihak layanan tidak berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa faktor "jaminan" atau *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di kantor tersebut. Sebagai contoh, jika Kantor Desa Karanganyar dapat menunjukkan kompetensi dan keahliannya dalam mengurus administrasi, memberikan informasi yang akurat, serta menjalankan tugas dengan profesionalitas, masyarakat akan merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan juga dapat terlihat dalam bentuk kejelasan prosedur layanan, keamanan data pribadi, dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Sebaliknya, jika kantor desa tidak menunjukkan kompetensi, kehandalan, atau keprofesionalan dalam layanan yang diberikan, hal ini dapat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Dengan demikian, penting bagi Kantor Desa Karanganyar atau institusi sejenis untuk memperhatikan faktor jaminan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya untuk meningkatkan jaminan layanan, seperti meningkatkan kompetensi petugas, meningkatkan transparansi prosedur layanan, dan menjaga keamanan data pribadi masyarakat, dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kantor desa, serta meningkatkan kualitas dan integritas pelayanan publik secara keseluruhan.

Pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor empati memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Karanganyar. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat akan merasa puas dengan layanan yang diberikan jika kantor desa mampu menunjukkan perhatian, pemahaman, dan responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan memperlihatkan sikap empati, kantor desa dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat dan memberikan solusi yang memadai untuk memenuhi harapan mereka.

Penelitian ini menghasilkan temuan yang konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vonstania (2018) dan Nugroho (2018), yang menyimpulkan bahwa perhatian memiliki pengaruh kepada kepuasan konsumen. Dalam sudi, juga ditemukan jika tingkat perhatian yang lebih tinggi diberikan oleh pihak layanan kepada pelanggan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga & Hidayat (2016), yang menyatakan bahwa perhatian tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa penelitian Sinaga & Hidayat (2016) menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan oleh pihak layanan tidak berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

Disimpulkan jika variabel "empati" atau empathy mempunyai dampak sangat penting terhadap tingkat kepuasan pelanggan layanan di kantor tersebut. Empati dalam konteks ini merujuk pada kemampuan kantor desa untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan masalah yang dialami oleh masyarakat dalam menggunakan layanan. Sebagai contoh, jika di Kantor Desa Karangnom mampu mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan individu, dan meningkatkan kepuasan layanan dengan menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi masyarakat, hal ini akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan. Ketika masyarakat merasa didengarkan dan dihargai, mereka akan merasa bahwa kantor desa benar-benar peduli dan berempati terhadap situasi mereka. Sebaliknya, jika kantor desa tidak menunjukkan empati terhadap masyarakat, misalnya dengan kurang responsif atau tidak memperhatikan kebutuhan individu, hal ini dapat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, penting bagi Kantor Desa Karangnom atau institusi sejenis untuk memperhatikan faktor empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya untuk meningkatkan empati layanan, seperti melatih petugas dalam mendengarkan aktif, memahami perspektif masyarakat, dan menunjukkan perhatian yang tulus, dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini akan membantu membangun hubungan yang harmonis antara kantor desa dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Dalam penelitian tentang kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Karangnom, ditemukan bahwa faktor-faktor *tangible*, *dependability*, *response*, *Assurance* dan *empati* mempengaruhi kepuasan. Pelayanan harus memenuhi harapan masyarakat dengan kualitas fisik, keandalan, responsifitas, jaminan, dan empati. Oleh karena itu, penting bagi kantor desa untuk memperhatikan aspek-aspek tersebut guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan yang baik antara kantor desa dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agvis, R. B. M. (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang*.
Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen. *Jurnal Wacana Publik* 1:11–24.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvitia*. *Skripsi Program Studi Ekonomi Islam Universitas Negeri Islam Sumatera Utara*.
- Hamzah, K. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang*.
- Ihsanuddin. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokasi* 1:93.
- Kurniawan, Y. (2015). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Klinik Muhammadiyah Lumajang*.

- Nugroho, C. B. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang*.
- Ratminto, Winarsih, A. S. (2009). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Republik Indonesia. (2000). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Diklat Jabatan PNS.
- Republik Indonesia. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Rössler, P., von Wangenheim, F., Schindler, A., & Stieger, D. (2019). The Role of Tangible Elements in Service Experience and Customer Satisfaction: A Study in the Restaurant Industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(2), 142-165.
- Sinaga, Juli O., dan Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Politeknik Negeri Batam.
- Sumantri, Bambang, and Herwan Parwiyanto. 2017. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah
- Vonstania, D., Muttaqien, F., dan Musringah. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. *Jurnal Riset Manajemen*. 1(2). 17-31.