

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TORONGREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

Iskhak Setyo Nugroho¹, Slamet Muchsin², Hirshi Anandza²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang Jl. MT Haryono 193 Dinoyo, Malang, 65144, Indonesia

Email: iskaksetnugh@gmail.com

ABSTRAK

Di Kantor Desa Torongrejo Kota Batu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh relatif dan penting secara simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini analisis regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel berjumlah seratus orang diambil, dan prosedur pengumpulan dan analisis data melibatkan penggunaan kuesioner. Uji yang digunakan dalam analisis data antara lain uji instrumen, regresi linier berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi, dan uji dominasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif walaupun tidak signifikan dengan nilai thitung masing-masing sebesar 3,873 (X1) dan 4,121 (X2) yang lebih besar dari ttabel (1,984, 0,00 di bawah 0,05). Namun uji F menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan pelayanan mempunyai dampak besar terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil Fhitung sebesar 32,662 lebih besar dibandingkan dengan hasil Ftabel sebesar 2,70 dengan ambang signifikansi sebesar 0,00 dibawah 0,05. Nilai Adjusted R Square diperoleh dari uji koefisien determinasi penelitian sebesar 0,402, artinya variabel independen mampu menyumbang 40,2% terhadap variance variabel dependen penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat.

Pendahuluan

Salah satu indikasi berjalannya tata kelola pemerintahan yang baik adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Tata kelola yang baik sendiri dapat dipandang sebagai salah satu pendekatan untuk mengkonseptualisasikannya (Mardawani, 2021). Kehadiran kegiatan pelayanan dalam suatu lembaga atau organisasi sangat diperlukan demi kelancaran fungsi operasional organisasi. Selain memenuhi kebutuhan masyarakat, layanannya juga menawarkan pelayanan publik prima.

Wickof mendefinisikan kualitas layanan sebagai mengelola tingkat kesempurnaan yang dimaksudkan untuk memenuhi harapan pelanggan dan memberikan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dalam Zulian (2023). Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara pelayanan yang baik dan buruk karena masyarakat merupakan faktor utama dalam menilai kepuasan dan standar penilaian mutu. Masyarakat tertarik pada pelayanan yang baik, dan mereka mengharapkan pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi harapan mereka.

Untuk memuaskan pelanggan, layanan harus diberikan dengan cara yang memenuhi keinginan dan harapan mereka (Salam & Rosy, 2022). Arip Budiman (2022) menegaskan bahwa

kepuasan masyarakat merupakan prasyarat dalam memberikan layanan yang berkualitas. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat, pemerintah harus akuntabel dan memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat. Pejabat publik yang dipekerjakan oleh negara dituntut untuk bekerja secara efektif, efisien, dan produktif.

Pemerintah dan masyarakat dilibatkan dalam pelayanan, dan dimaksudkan agar keduanya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan diterimanya. Dalam pemasaran jasa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, fasilitas merupakan faktor yang paling krusial karena suatu produk yang diberikan kepada pelanggan sangat memerlukan fasilitas pendukung untuk membantu menjelaskan produknya. Setelah memanfaatkan jasa yang ditawarkan, tingkat kesenangan atau ketidakpuasan seseorang merupakan hasil interaksi antara harapan dan pengalaman.

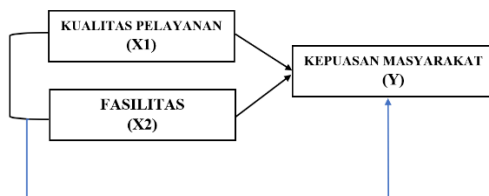
Sumber daya material yang diperlukan sebelum klien dapat memperoleh suatu pelayanan disebut fasilitas. Tjiptono (2006) juga mendefinisikan fasilitas sebagai segala sesuatu yang memudahkan klien untuk merasa terpenuhi. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat membantu dan mempercepat pelaksanaan suatu rencana usaha

tertentu, baik berupa uang maupun materi (Santika dkk., n.d.).

Desa Torongrejo merupakan suatu komunitas yang ada di kecamatan Junrejo Kota Batu. Pelayanan Kantor Desa merupakan salah satu contoh yang baik, karena masyarakat sering mengeluhkan perilaku tidak ramah dari oknum pencari keuntungan, kurangnya keramahan dan ketepatan waktu pelayanan yang sering mengakibatkan pelayanan melebihi batas waktu pelayanan yang ditentukan, serta rumitnya prosedur yang disebabkan oleh birokrasi yang kaku. Komputerisasi harus dimanfaatkan untuk menghasilkan informasi terpercaya yang dapat memuaskan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat kembali bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Torongrejo Kota Batu.

Metode

Untuk penelitian ini, desain penelitian kuantitatif diadopsi. Sugiyono (2020) mendefinisikan proses penelitian kuantitatif sebagai metodologi penelitian berbasis positivis yang diterapkan pada populasi atau sampel. Analisis data bersifat statistik atau kuantitatif dan digunakan untuk menilai teori-teori saat ini; pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak. Adapun rancangan sistematis pada penelitian ini ialah sebagai berikut :



Kepuasan masyarakat (Y) merupakan variabel dependen, sedangkan fasilitas (X2) dan kualitas pelayanan (X1) merupakan faktor independent dalam penelitian ini.

Pengambilan sampel jenuh menghasilkan jumlah sampel sebesar 100, yang menunjukkan bahwa populasi lengkap dimasukkan dalam penelitian ini. Statistik deskriptif dengan koefisien determinasi, uji asumsi konvensional, dan uji hipotesis merupakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan dua jenis uji instrumen yang berbeda: uji validitas dan reliabilitas.

Setelah menyebarkan kuisioner penelitian kepada masyarakat, peneliti menerima data numerik. Para peneliti akan menggunakan IBM SPSS 25, sebuah program pengolah angka, untuk menganalisis data yang telah mereka kumpulkan.

Pembahasan

1. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dipastikan dengan uji parsial, yang dapat dilakukan secara parsial atau independen. Jika nilai signifikannya kurang dari 0,05 maka pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan sebaliknya. Hasil tes parsial tercantum di bawah ini:

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,730	2,850		1,660	0,100
Kualitas Pelayanan	0,314	0,081	0,354	3,873	0,000
Fasilitas	0,463	0,112	0,376	4,121	0,000

Data diolah IBM SPSS 25 (2024)

Nilai ttabel Df = 100 – 3 = 97 terdapat pada tabel di atas; Hasilnya, ttabel yang ditemukan dalam penelitian ini adalah 1,984, dan informasi berikut dapat dihasilkan :

- Nilai t hitung sebesar 3,873 > 1,984 pada taraf signifikansi 0,00 < 0,05, sesuai dengan hasil uji t variabel Kualitas Pelayanan (X1). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang cukup besar antara kepuasan masyarakat dan kualitas layanan.
- Nilai t hitung sebesar 4,121 > 1,984 pada tingkat signifikansi 0,00 < 0,05 diperoleh dari temuan uji t variabel Fasilitas (X2) yang menunjukkan adanya pengaruh positif yang cukup besar antara fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh menguntungkan yang besar terhadap kepuasan masyarakat, sesuai dengan hasil analisis yang telah disajikan. Artinya, kepuasan masyarakat dapat dengan mudah dicapai dengan memberikan pelayanan terbaik dan fasilitas penunjang yang dibutuhkan masyarakat.

b. Uji F

Untuk mengetahui secara bersama-sama faktor-faktor independen mempengaruhi variabel dependen digunakan Uji Simultan (Uji F). Hasil dari pengujian simultan adalah sebagai berikut:

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	382,569	2	191,285	32,662	.000 ^b
Residual	568,071	97	5,856		
Total	950,640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Data diolah IBM SPSS 25 (2024)

Berdasarkan tabel di atas, kualitas fasilitas dan pelayanan yang digunakan bersama dengan variabel terikat kepuasan kerja dan kesesuaian model menjadi faktor independen dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel tersebut, temuan uji F simultan penelitian ditentukan. Nilai sig sebesar 0,00 menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara simultan. Nilai f hitung sebesar 32,662 > f tabel 2,70. Hal ini ditunjukkan dengan nilai sig sebesar 0,00 < 0,05 (5%).

2. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi R Square dapat digunakan untuk memperkirakan seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji koefisien determinasi (R Square). Temuan uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	0,402	0,390	2,420

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Data diolah IBM SPSS 25 (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa R Square mempunyai nilai sebesar 0,402. Hal ini dapat menunjukkan bagaimana variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas yang memberikan kontribusi sebesar 40,2% dan variabel lain yang memberikan kontribusi sebesar 59,8% dapat menjelaskan kepuasan masyarakat yang merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Temuan penelitian dan diskusi selanjutnya memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan mempunyai dampak manfaat yang besar terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.. Hal ini berarti bahwa ketika layanan diberikan secara efektif, klien akan puas dengan kualitas layanan yang mereka terima. Di sisi lain, kepuasan masyarakat akan menurun jika kualitas layanan yang diberikan buruk, yang akan berdampak buruk pada kepuasan masyarakat..

2. Kepuasan masyarakat sangat ditingkatkan dengan adanya fasilitas. Apabila fasilitas ditata sesuai dengan kebutuhan, maka masyarakat akan merasa nyaman. Namun kenyamanan dan kepuasan masyarakat akan menurun jika fasilitas tidak disediakan dengan baik.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memberikan dampak positif yang besar terhadap kepuasan masyarakat. Cara terbaik untuk meningkatkan kebahagiaan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan prima dalam bentuk proses yang lugas, staf yang berkepribadian dan berpengetahuan luas, serta akuntabilitas. Namun kunci untuk menjamin kenikmatan masyarakat adalah tersedianya fasilitas penunjang, seperti toilet, musala, ruang tunggu, kantin, wifi, dan lain sebagainya..

Daftar Pustaka

- Budimian. (2022). *Pengaruh Kaulitas Pelayanan terhadap Kepausan Masyorakat Di Desa Marguluyu Kacamatan Cikuneng Kabiupaten Caimis*.
- Mardawani. (2021). Strategi Perintah Daerah Kabuoaten Sintang dalam Mewujudkan Visi Pemerintahan dan Good Governance. *Jurnal Pendidikan Sosial*, 8(1).
- Salam, D., & Rosy. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3).
- Santika, F., Johan, R. S., & Haryana, G. (n.d.). *PENGARUH FASILITAS BELAJAR TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA DI SMAN 1 TELUK KUANTAN KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI*.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. BPFE.
- Zulian, T. V. (2023). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN POSYANDU LANSIA TERHADAP PERILAKU KESEHATAN PENDUDUK LANSIA DI DESA BEDEGUNG KECAMATAN PANANG ENIM KABUPATEN MUARA ENIM SUMATERA SELATAN*. Universitas Sriwijaya.

