

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASSYARAKAT DI BALAI DESA MINDAKA KEC. TARUB KAB. TEGAL

Mutia Jalatri¹, Bahri Kamal², Fitri Amaliyah³

^{1,2,3}Program studi DIII Akuntansi politeknik harapan Bersama tegal

Korespondensi email: mjalatri@gmail.com

Abstrak

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintah tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi Pustaka dan kuesioner. Teknik Analisis data adalah kuantitatif dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif, Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (uji t dan uji F) dan Koefisien Determinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: Daya tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Perhatian (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Kemampuan (*Tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mindaka. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) sebesar 53,9% sedangkan sisanya 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : pengaruh, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

Influence of Public Service on Community Satisfaction in Mindaka Village Hall, Tarub Subdistrict, Tegal Regency

Abstract

The village government as one of the elements of the government does not escape with the basic concept of services that must be done quickly, because the needs of the community are increasingly requiring village employees in the region to always improve their skills, knowledge and skills in order to serve the community well. This study was aimed to determine the influence of Responsiveness, Reliability, Assurance, Attention (Empathy) and Physical Form (Tangibles). Data collection techniques were observations, interviews, library studies and questionnaires. The data analysis techniques were Quantitative Descriptive Statistical Analysis, Data Quality Test (Validity Test and Reliability Test), Classic Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroskedasticity Test and Correlation Test), Multiple Linear Regression Analysis, Hypothesis Test (T test and F test) and Determination Coefficient. The results of the study showed that: Responsiveness has no significant effect on community satisfaction in Mindaka village hall. Reliability (Reliability) has no significant effect on the satisfaction of the community in Mindaka village hall. Assurance has a significant effect on the satisfaction of the community in Mindaka village hall. Attention

(Empathy) has a significant effect on the satisfaction of the community in Mindaka village hall. Physical Ability (Tangibles) has no significant effect on the satisfaction of the community in Mindaka village hall. Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy and Tangibles show that there is a simultaneous influence on community satisfaction at the Mindaka Village Hall. Customer satisfaction is influenced by the quality of Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy and Tangibles by 53.9% while the remaining 46.1% is influenced by other variables that are not investigated in this study.

Keywords: *influence, Public Service, Community Satisfaction.*

I. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Berlakunya Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan kinerja pelayanan publik yang baik dan berkualitas.(Widiyastuti, 2006)^[1].

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap

kepuasan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan seorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.(Anisa,2018).^[2]

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintah tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang di rasakan sesuai ekspetasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa

kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.(Pratama,2014)^[3]

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik yang baik dapat di wujudkan oleh pemerintah desa jika adanya transparansi dari aparatur desa itu sendiri. Jika pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang maksimal maka fungsi dari pelayanan publik akan tersampaikan kepada masyarakat. Pemimpin desa yang bijak pastinya akan mengarahkan perangkat desa pada kewajiban untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Penyediaan pelayanan

publik yang bermutu merupakan salah satu tugas dari aparat desa Di Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal juga melaksanakan pelayanan publik, meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat tanah surat kematian dan masih banyak lainnya. Pemerintah daerah sebagai pelayanan publik dituntut untuk bisa melayani masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah dengan kinerja yang baik yang tergambar dalam kualitas pelayanan bertanggung jawab dan transparan. Namun selama ini masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik dikarenakan kuarangnya pelayanan dari perangkat desa yang kurang maksimal seperti, masih kurang sikap sopan dan ramahnya perangkat desa terhadap masyarakat, kurangnya ketanggapan dan lama dari perangkat desa dalam membantu pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan dari permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal.

II. Metode Penelitian

Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal, beralamatkan di jalan Projosumarto

II kode pos 52184. Lokasi Kantor Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal. Penelitian di laksanakan selama 1 Februari sampai 31 Juni 2021, terhitung 5 bulan.

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Data kuantitatif yang digunakan berupa kuesioner, yaitu mengenai pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka Kec. Tarub Kab. Tegal.

Sumber Data

Menurut Sugiyono (2010: 403)^[4], sumber data penelitian di bedakan menjadi 2, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian meliputi, karkteristik responden dan persepsi terhadap variabel penelitian (dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat). Data primer di peroleh dari membagi kuesioner di masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Balai Desa Mindaka.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau di gunakan organisasi yang bukan pengelolanya. penulis memperoleh data sekunder dari dokumen-dokumen kantor yang erat kaitannya dengan msalah penulisan berupa sejarah Desa Mindaka,

kependudukan desa Mindaka, visi misi Desa Mindaka, dan struktur jabatan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan studi pustaka.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian, merupakan suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan sosial dengan jalan mengamati dan mencatat. (Ahmad Yahya Jamaludin 2015:18)^[5]

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Balai Desa Mindaka, lingkungan Balai Desa Mindaka, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Balai Desa Mindaka sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Wawancara

Menurut sugiyono (2010:231)^[4] wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, ataupun apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

3. Studi Pustaka

studi pustaka yaitu mempelajari buku-buku referensi dan hasil penelitian sejenis sebelumnya yang pernah dilakukan oleh orang lain.

4. Kuesioner

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada masyarakat mengenai pelayanan publik yang ada di balai desa Mindaka kec. Tarub kab. Tegal.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang pernah mengunjungi Balai Desa Mindaka Kec. Tarub. Kab. Tegal. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling* dimana peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan peneliti. Peneliti menggunakan rumus Slovin dalam pengambilan sampel. Menurut Umar (dalam Siti Anisa)^[2] untuk menentukan jumlah sampel yang akan di ambil menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3932}{1 + 3932(0,1)^2}$$

$$n = 97,51 = 98 \text{ sampel}$$

Jadi dalam penelitian ini, jumlah sampelnya adalah 98 sampel.

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai kritis atau bats ketelitian yang di inginkan/*Margin of error*

Metode Analisis Data

Untuk memperoleh data yang di butuhkan dalam penelitian ini penulis

menggunakan Teknik Analisa data kuantitatif dengan menyebarkan koesioner kepada masyarakat. (Gamal Thabroni, 2021)^[6] teknik analissa kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden (populasi/sampel) terkumpul. Teknik Analisa data kuantitatif yang di gunakan adalah statistic deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanapa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

III.HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dan Karakteristik Responden

Identitas responden adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan diri responden secara individu atau dengan kata lain keadaan sifat atau ciri khusus yang dapat memberikan karakteristik diri responden. Dalam penelitian ini identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, dan banyaknya kunjungan. Responden dalam penelitan ini adalah masyarakat Desa Mindaka yang berjumlah 98 responden. Hasil pengolahan data dapat dilihat sebagai berikut :

Table 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
Perempuan	41
Laki-laki	57
Total	98

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 41 orang. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden sebagian besar responden berjenis kelamin laki – laki.

Table 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi
<20	28
20-30	56
>30	34
Total	98

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden yang berusia <20 tahun sebanyak 28 orang, responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 36 orang, dan responden yang berusia >30 tahun sebanyak 34 orang. Berdasarkan karakteristik usia responden sebagian besar responden berusia 20-30 tahun.

Table 4.3 karakteristik responden berdasarkan kunjungan

Banyaknya Kunjungan	Frekuensi
1 kali	21
2-3 kali	62
> 3 kali	15
Total	98

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan frekuensi kunjungan 1 kali sebanyak 21 orang, 2-3 kali sebanyak 62 orang, dan lebih dari >3 kali sebanyak 15 orang. Berdasarkan

karakteristik banyaknya kunjungan responden sebagian besar responden berkunjung sebanyak 2-3 kali kunjungan.

Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya tiap indikator pada suatu kuesioner. Jumlah item pernyataan dalam variabel ini menggunakan 30 butir pernyataan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara tingkat signifikansi dari hasil korelasi setiap indikator dengan total indikator, apabila nilai *Sig.* < 0,05 maka variabel tersebut valid.

Berdasarkan hasil output SPSS, di simpulkan bahwa nilai korelasi masing masing indikator (pertanyaan) yaitu Daya Tanggap 1-5, keandalan 1-5, jaminan 1-5, perhatian 1-5, bentuk fisik 1-5 dan kepuasan masyarakat 1-5 menunjukkan nilai *sig. (2-tailed)* atau nilai signifikansi seluruh indikator lebih kecil dari *alpha* 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel di atas dinyatakan valid.

Uji realibilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* >

0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* < 0,60.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Daya Tanggap (Respponsiveness)	0,722	Reliabel
Keandalan (<i>Reability</i>)	0,748	Reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,667	Reliabel
Perhatian (<i>Emphaty</i>)	0,706	Reliabel
Bentuk fisik (Tangibles)	0,760	Reliabel
Kepuasan masyarakat	0,617	Reliabel

Berdasarkan table di atas, dapat di simpulkan bahwa variabel Daya Tanggap (Respponsiveness), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), bentuk fisik (Tangibles) dan Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini dapat di percaya (reliabel) karena nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Table 4.4 hasil uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97388583
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.082
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan table di atas, dapat di simpulkan bahwa nilai *Asymp.sig* (2-tailed) sebesar 0,068 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varian dari variabel pada model regresi sama atau tidak. Yang diharapkan adalah variasi dari variabelnya sama (homoskedastisitas). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Glejser* dilakukan dengan melihat masing-masing variabel independen memiliki nilai *sig.* lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 (dengan dependen yang sudah ditransform) maka model regresi tidak terkena gejala heteroskedastisitas (varian data homogen). Hasil uji heteroskedastisitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Table 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandar dized Coefficien ts	Standar dized Coefficients	Beta	t	Sig.
	B	Std Error			
1 (Constant)	-.702	.882		-.796	.428
Daya Tanggap	-.005	.067	-.012	-.070	.944
Keandalan	-.006	.053	-.016	-.109	.913
Jaminan	.042	.062	.107	.675	.502
Perhatian	.074	.054	.192	1.370	.174
Bentuk fisik	-.017	.053	-.048	-.317	.752

a. Dependent Variable: abres

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada variabel daya tanggap sebesar 0,944 lebih besar dari nilai α 0,05, variabel keandalan sebesar 0,913 lebih besar dari nilai α 0,05, variabel jaminan sebesar 0,502 lebih besar dari nilai α 0,05, variabel perhatian sebesar 0,174 lebih besar dari nilai α 0,05 dan variabel bentuk fisik sebesar 0,752 lebih besar dari nilai α 0,05 sehingga lima variabel dalam penelitian ini tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Hasil yang diharapkan dalam pengujian multikolinearitas adalah tidak terjadinya korelasi antar variabel independen. Pengujian dapat diketahui melalui nilai

Tolerance Value (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Table 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
						Beta	Tolerance
1 (Constant)	4.285	1.375		3.116	.002		
Daya Tanggap (X1)	9.108	.105	.121	1.034	.304	.347	2.880
Keandalan (X2)	-.071	.082	-.087	-.861	.391	.467	2.142
Jaminan (X3)	.315	.097	.350	3.234	.002	.405	2.471
Perhatian (X4)	.279	.084	.314	3.303	.001	.525	1.906
Kemampuan Fisik (X5)	.136	.083	.168	1.648	.103	.456	2.192

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Tolerance* pada lima variabel tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 atau pada periode sebelumnya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *run test*.

Table 4.7 hasil uji autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.24145
Cases < Test Value	49
Cases >= Test Value	49
Total Cases	98
Number of Runs	57
Z	1.422
Asymp. Sig. (2-tailed)	.155

a. Median

Berdasarkan table di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,155 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi

Analisis Regresi linier Berganda

Table 4.8 hasil Uji Analisis Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	T
1 (Constant)	4.285	1.375		3.116
Responsiveness	.108	.105	.121	1.034
Reability	-.071	.082	-.087	-.861
Assurance	.315	.097	.350	3.234
Emphaty	.279	.084	.314	3.303
Tangibles	.136	.083	.168	1.648

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 4,285 + 0,108X_1 - 0,071X_2 + 0,315X_3 + 0,279X_4 + 0,136X_5 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 4,285 menunjukkan bahwa jika Daya

Tanggap (X_1), Keandalan (X_2), Jaminan (X_3), Perhatian (X_4) dan Bentuk Fisik (X_5) dianggap konstan, maka kepuasan masyarakat sebesar 4,285.

2. Nilai koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X_1) sebesar 0,108, jika koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X_1) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Daya Tanggap (X_1) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,108.
3. Koefisien regresi variabel Keandalan (X_2) sebesar -0,071, jika koefisien regresi variabel Keandalan (X_2) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Keandalan (X_2) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar -0,071.
4. Koefisien regresi variabel Jaminan (X_3) sebesar 0,315, jika koefisien regresi variabel Jaminan (X_3) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Jaminan (X_3) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,315.
5. Koefisien regresi variabel Perhatian (X_4) sebesar 0,279, jika koefisien regresi variabel Perhatian (X_4) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Perhatian (X_4) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,279.
6. Koefisien regresi variabel Bentuk Fisik (X_5) sebesar 0,136, jika koefisien regresi variabel Bentuk Fisik (X_5) terjadi penambahan atau kenaikan sebesar 1 poin, maka Bentuk Fisik (X_5) akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,136.

Uji Hipotesis

Uji t

Table 4.9 Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized	Standardized			
	Coefficients	Coefficients			
(Constant)	4.285	1.375		3.116	.002
Responsiveness	.108	.105	.121	1.034	.304
Reability	-.071	.082	-.087	-.861	.391
Assurance	.315	.097	.350	3.234	.002
Emphaty	.279	.084	.314	3.303	.001
Tangibles	.136	.083	.168	1.648	.103

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

1. Nilai *sig.* pada variabel Daya tanggap sebesar 0,304 > *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat
2. Nilai *sig.* pada variabel keandalan sebesar 0,391 > *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa keandalan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Nilai *sig.* pada variabel jaminan sebesar 0,002 < *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa variabel jaminan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
4. Nilai *sig.* pada variabel perhatian sebesar 0,001 < *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa variabel perhatian secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
5. Nilai *sig.* pada variabel bentuk fisik sebesar 0,103 > *alpha* 0,05 sehingga

menunjukkan bahwa variabel bentuk fisik secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji F

Table 4.10 Hasil Uji f

Model	ANOVA ^a					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223.478	5	44.696	23.689	.000 ^b
	Residual	173.583	92	1.887		
Total		397.061	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Reability, Assurance, Responsiveness

Nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian, dan bentuk fisik terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinan (Adj R²)

Table 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adj R²)

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.563	.539	1.374

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Reability, Assurance, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi (*Adj R²*) sebesar 0,539. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan bentuk/kemampuan fisik dapat

menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 53,9%, sedangkan sisanya 46,1% di jelaskan oleh variabel lainnya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, dapat di Tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
2. Keandalan (*reability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di balai desa Mindaka.
3. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai desa Mindaka.
4. Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
5. Kemampuan/Bentuk Fisik (*Tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.
6. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*) dan Bentuk Fisik (*Tangibles*) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Mindaka.

Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian dengan mengambil sampel kepuasan masyarakat terhadap pusat

pelayanan publik tingkat kecamatan atau kabupaten.

2. Sebaiknya Balai Desa Mindaka, diharapkan dapat menerapkan kualitas pelayanan terutama dari dimensi kualitas pelayanan.
3. Sebaiknya Balai Desa Mindaka lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dari dimensi kualitas pelayanan agar masyarakat tidak kecewa dengan pelayanan yang ada di Balai Desa Mindaka.
4. Sebaiknya Balai Desa Mindaka lebih meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Yeni Priatna Sari, S.E, M.Si, Ak, CA selaku kepala prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Bapak Bahri Kamal, S.E, MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Fitri Amaliyah, S.E, M.Ak. Selaku dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Kepada orang tua saya tercinta

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. H. Widyastuti, (2006) "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor upt kota surakarta,". Surakarta: Universitas

Muhammadiyah Surakarta

- [2] S. Anisa, (2018) "*Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia.*" Medan : *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*

- [3] A. W. E. Pratama, (2014) "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.*" Surakarta: *Universitas Muhammadiyah Surakarta*

- [4] Sugiyono, (2010) "*Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,*".

- [5] A. Y. Jamaludin, (2015) "*Kualitas Pelayanan Publik Di Kec. Kebonarum Kab. Klaten.*" *Universitas Negeri Semarang.*

- [6]. G. Thabroni, (2021) "*Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif.*"

