

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PUBLIK DI KANTOR BALAI DESA SIDAKATON

Rizki Mega Agustin¹, Yeni Priatna Sari², Fitri Amaliyah³
^{1,2,3} Program Studi D-III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama,
Korespondensi email: rizkymega11.rm@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak sesuai harapan pengguna pelayanan maka pelayanan tidak berkualitas. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, studi pustaka. Teknik analisis data adalah kuantitatif dengan Analisis Deskriptif, Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan masing-masing variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik. Kesimpulan bahwa semua variabel berpengaruh secara simultan dan parsial dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelayanan Publik.

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY IN CREATING PUBLIC SATISFACTION AT THE VILLAGE HALL OFFICE SIDAKATON

Abstract

Service quality is a condition in which a dynamic relationship is created between users and service providers. If the service provided is in accordance with what is expected by service users, it can be said that the service is a quality service. Conversely, if the quality of service does not match the expectations of service users, then the service is not of good quality. The purpose of this study was to determine the effect of service quality in creating public satisfaction at the Sidakaton Village Hall Office, Tanjung District, Brebes Regency. Data collection techniques used are questionnaires, observation, literature study. The data analysis technique was quantitative with Descriptive Analysis, Instrument Test, Classical Assumption Test and Multiple Linear Regression. The results of this study indicated that each variable of service quality partially has an effect on creating public satisfaction. Service quality variables consist of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The conclusion is that all variables have a simultaneous and partial effect in creating public satisfaction at the Sidakaton Village Hall Office, Tanjung District, Brebes Regency.

Key Words: Service Quality, Satisfaction, Public Service

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler 2005)^[1] Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Menurut Dutton dkk, ukuran kepuasan masyarakat mencakup tentang kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan yang lainnya. Apabila kualitas pelayanan yang semakin baik, akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat, Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau instansi agar tercapai kepuasan masyarakat yang bagus.

Pada dasarnya pelayanan publik ialah tanggung jawab pemerintah daerah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata dilihat dari kinerja birokrasi pemerintah. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negeri/instansi pemerintah dalam melakukan

tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan, baik jasa, manusia. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna pelayanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas (Tjiptono 2016)^[2]. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau pelayanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Secara teoritis pemerintah daerah dapat meningkatkan pelayanan publik, ini karena seluruh kreativitas telah diberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Namun dalam perjalanan roda pemerintahan banyak menghadapi kendala seperti misalnya anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah dalam rangka pelayanan publik sangat terbatas. Selama ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti cara kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak ada transparansi, terbatasnya fasilitas, serta kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan publik.

Kantor Balai Desa Sidakaton yang beralamat di Jalan Kenanga Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Brebes adalah tempat dimana kepala desa, aparat desa serta masyarakat melakukan administrasi kependudukan. Balai Desa Sidakaton melayani beberapa urusan administrasi kependudukan antara lain, pembuatan surat pengantar untuk kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), pembuatan surat keterangan lahir, Perubahan data kartu keluarga, Pengurusan surat kematian dan sebagainya.

Besarnya peran kantor Balai Desa dalam memberikan pelayanan seputar administrasi kependudukan, masih ditemukan beberapa permasalahan khususnya di Kantor Balai Desa Sidakaton hingga saat ini masih sering mendapat keluhan dari masyarakat. Terdapat beberapa keluhan masyarakat seperti pelayanan yang berbelit-belit, terbatasnya fasilitas, serta kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan publik. Permasalahan tersebut merupakan indikator bahwa masih ada ketidakpuasan publik di Desa Sidakaton terhadap kualitas pelayanan kantor dan aparatur desa.

METODE

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan kurang lebih 2 (Dua) bulan, terhitung dari tanggal 1 April 2021 sampai 1 Juni 2021. Lokasi penelitian ini bertempat pada Kantor Balai Desa Sidakaton yang beralamat di Jl. Kenanga, RT 01/01, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Brebes.

Populasi dan Sampel

Populasi di dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Sidakaton yang berkunjung dan mengurus beberapa kepentingan terkait administrasi kependudukan yang berjumlah 1000 orang per desember 2020. Pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* karena pengambilan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu.

Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Nilai eror (kesalahan) 10%

Data, Sumber, dan Teknik Pengumpulan

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kuantitatif menurut (Suliyatno 2005)^[8] yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk

angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data diperoleh melalui teknik pengumpulan dan hasil dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang diolah melalui SPSS 22.

Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan data primer menurut (Suliyatno 2005)^[8] adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Data ini seperti peneliti memberikan kuesioner yang berisi beberapa pernyataan kepada responden dan jawaban mereka yang menjadi data primer dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan penulis ialah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi menurut (Sugiyono 2014)^[9] yaitu teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada kantor balai desa dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini.

2. Wawancara

Wawancara menurut (Sugiyono 2014)^[9] yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan reponden yang terkait dalam penyusunan tugas akhir ini.

3. Teknik Angket (Kuesioner)

Memberikan daftar pernyataan pada responden dan meminta mereka untuk memberikan jawaban atas daftar pernyataan yang ada merupakan teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner. Sub indikator dapat berbentuk pernyataan yang harus dijawab oleh responden.

Menurut (Sugiyono 2014)^[9] peneliti menggunakan Skala Likert's dengan memberikan skor jawaban sebagai berikut:

- STS (Sangat tidak setuju) = 1
- TS (Tidak Setuju) = 2
- KS (Kurang Setuju) = 3
- S (Setuju) = 4
- SS (Sangat Setuju) = 5

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini perhitungan menggunakan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*) atau Program Statistika untuk Ilmu-ilmu sosial versi 22. Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu Statistik Deskriptif, Uji Instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi) dan Analisis Regresi Linear Berganda (uji parsial (t), uji simultan (F) Koefisien Determinasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Statistik Deskriptif

Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif

Keterangan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
N Valid	91	91	91	91
Mean	1,53	2,87	2,45	3,03
Median	2,00	3,00	3,00	3,00
Mode	2	2	3	4
Std. Deviation	0,502	0,957	0,981	0,936
Range	1	3	3	3
Minimum	1	1	1	1
Maximum	2	4	4	4

Dari output diatas dapat melihat tabel statistik deskriptif, pada kolom pertama memberi informasi jumlah sampel yang diolah menggunakan SPSS sebanyak 91 responden.

Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Presentase (%)
1	Laki-laki	43	43%
2	Perempuan	48	48%
	Jumlah	91	91%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni, 2021

Dari output diatas bisa dilihat jumlah laki-laki yang menjadi responden yaitu sebanyak 43 orang dengan presentase 43% dan responden perempuan sebanyak 48 orang dengan presentase 48%. Jadi total semua responden sebanyak 91 orang dengan presentase 91%.

Tabel 4. 3 Umur Responden

No	Umur Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	< 20 tahun	6	6%
2	21-30 tahun	30	30%
3	31-40 tahun	25	25%
4	>40 tahun	30	30%
	Jumlah	91	91%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni, 2021

Dari tabel diatas kita lihat responden yang berumur <20 sebanyak 6 orang dengan presentase 6%, responden umur 21-30 sebanyak 30 orang dengan presentase 30%, responden dengan umur 31-40 sebanyak 25 orang dengan presentase 25%, dan yang terakhir umur >40 tahun sebanyak 30 orang dengan presentase 30%. Jadi total responden sebanyak 91 orang dengan presentase 91%.

Tabel 4. 4 Pendidikan Responden

No	Pendidikan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	22	22%
2	SMP	16	16%
3	SMA	43	43%
4	SARJANA	10	10%
Jumlah		91	91%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni, 2021

Dari hasil output SPSS diatas memperlihatkan bahwa responden sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebanyak 43 orang dengan presentase 43%, responden dengan pendidikan SD sebanyak 22 orang dengan presentase 22%, responden pendidikan SMP sebanyak 16 orang dengan presentase 16% dan yang berpendidikan sarjana sebanyak 10 orang dengan presentase 10%.

Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	PNS	6	6%
2	Wiraswasta	20	20%
3	Buruh	30	30%
4	Lainnya	35	35%
Jumlah		91	91%

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni, 2021

Dari tabel diatas dapat memperlihatkan bahwa responden sebagian besar pekerjaan adalah lainnya contohnya pedagang dan petani sebanyak 35 orang dengan presentase 35%, buruh sebanyak 30 orang dengan presentase 30%, wiraswasta yaitu sebanyak 20 orang dengan presentase 20% dan pegawai negeri sipil sebanyak 6 orang dengan presentase 6%.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai Sig.(2-Tailed)	Keterangan
(X1) Bukti Fisik	P1	0,000	Valid
	P2	0,000	Valid
	P3	0,000	Valid
	P4	0,000	Valid
(X2) Kehandalan	P5	0,000	Valid
	P6	0,000	Valid
	P7	0,000	Valid
(X3) Daya Tanggap	P8	0,000	Valid
	P9	0,000	Valid
	P10	0,000	Valid
	P11	0,000	Valid
	P12	0,000	Valid
(X4) Jaminan	P13	0,000	Valid
	P14	0,000	Valid
	P15	0,000	Valid
(X5) Empati			

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil output SPSS menunjukkan nilai korelasi masing-masing indikator (pertanyaan) yaitu P1-P15 terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai sig (2-tailed) atau nilai signifikansi seluruh indikator lebih kecil dari alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator (pertanyaan) adalah valid.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan

Indikator	Item Pertanyaan	Nilai Sig.(2- tailed)	Keterangan
Kepuasan Publik	P1	0,000	Valid
	P2	0,000	Valid
	P3	0,000	Valid
	P4	0,000	Valid
	P5	0,000	Valid

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil output SPSS menunjukkan bahwa nilai korelasi masing-masing indikator (pertanyaan) yaitu P1-P5 terhadap kepuasan menunjukkan seluruh indikator (pertanyaan) lebih kecil dari alpha 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator (pertanyaan) adalah valid.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
Bukti Fisik	0,693	0.60	Reliabel
Kehandalan	0,690	0.60	Reliabel
Daya Tanggap	0,701	0.60	Reliabel
Jaminan	0,708	0.60	Reliabel
Empati	0,639	0.60	Reliabel
Kepuasan	0,733	0.60	Reliabel

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil output SPSS menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk semua variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai lebih besar dari kriteria 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa tiap variabel adalah reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Standardized Residual
N	91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean
	,0000000
	Std. Deviation
	,97182532
Most Extreme Differences	Absolute
	,059
	Positive
	,046
	Negative
	-,059
Test Statistic	,059
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil analisis uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Sminov Test menunjukkan nilai Asym. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 > alpha 0,05 yang berarti data terdistribusi secara normal. Pada pengujian normalitas pada analisis regresi berganda, nilai sig. dari kelima variabel tersebut dalam bentuk satu nilai.

b) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a				
Unstandardized		Standardized		
Coefficients		Coefficients		
Std.				
B	Error	Beta	t	Sig.
2,140	2,096		1,021	,310
,093	,096	,109	,968	,336
,110	,130	,101	,850	,398
,045	,139	,040	,325	,746
-,402	,136	-,383	-	,174
			2,950	
,146	,105	,165	1,389	,168

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil analisis Uji Glejser menunjukkan nilai sig. variabel bukti fisik 0,336, kehandalan 0,398, daya tanggap 0,746, jaminan 0,174 dan empati 0,168 menunjukkan nilai signifikasi semua variabel > 0,05 yang berarti model regresi tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

c) Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil analisis TOL dan VIF menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing 0,954, 0,784, 0,719, 0,636, 0,758 ≥ 0,10 dan nilai VIF 1,048, 1,275, 1,391, 1,573, 1,319

yang berarti model regresi tidak terkena gejala multikolinieritas.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity	
	Unstandardized	Standardized			Statistics		
	Coefficients	Coefficients	Beta	t	Sig.	Tolera	VIF
	Std.					nce	
	B	Error					
1 (Constant)	11,746	3,975		2,955	,004		
Bukti_Fisik	-,049	,157	-,032	-,310	,757	,954	1,048
Kehandalan	,553	,224	,284	2,463	,016	,784	1,275
Daya Tanggap	-,279	,241	-,139	1,155	,252	,719	1,391
Jaminan	,177	,239	,095	,743	,460	,636	1,573
Empati	,206	,182	,133	1,131	,261	,758	1,319

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

d) Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil uji autokorelasi menggunakan uji *runs test* dengan melihat nilai sig. > 0,05 data tidak mengalami atau mengandung autokorelasi. Pada tabel diatas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,525 > 0,05 maka data tidak mengalami atau mengandung autokorelasi.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. 13 Hasil Uji Persamaan Regresi

Coefficients^a

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

$$Y = 11.943 + 121 X_1 + 550 X_2 + 297 X_3 + 166 X_4 + 199 X_5$$

Keterangan:

a. Nilai konstanta sebesar 11.943 yang menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan

sebesar 0 satuan maka kepuasan publik

Tabel 4. 12 Hasil Autokorelasi

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	11.943	3.670			3.254	.002
X1	.121	.169	.014		2.125	.030
X2	.550	.227	.286		2.421	.018
X3	.297	.244	.150		2.219	.026
X4	.166	.239	.290		2.698	.037
X5	.199	.183	.129		2.086	.031

sebesar 11.943.

- b. Variabel independen bukti fisik (X1) dengan nilai 0,121 berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan publik (Y).

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	11,943	3,670			3,254	,002
X1	,121	,169	,014		2,125	,030
X2	,550	,227	,286		2,421	,018
X3	,297	,244	,150		2,219	,026
X4	,166	,239	,290		2,698	,037
X5	,199	,183	,129		2,086	,031

Artinya apabila terjadi peningkatan variabel bukti fisik kualitas pelayanan setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.

- c. Variabel independen kehandalan (X2) dengan nilai 0,550 berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan publik (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan variabel kehandalan kualitas pelayanan

setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.

- d. Variabel independen daya tanggap (X3) dengan nilai 0,297 berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan publik (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan variabel daya tanggap kualitas pelayanan setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.
- e. Variabel independen jaminan (X4) dengan nilai 0,166 berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan publik (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan variabel jaminan kualitas pelayanan setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.
- f. Variabel independen empati (X5) dengan nilai 0,199 berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan publik (Y). Artinya apabila terjadi peningkatan variabel empati kualitas pelayanan setiap satu satuan dapat meningkatkan kepuasan publik.

a. Uji Parsial (t)

Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (t)
Coefficients^a

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil output SPSS untuk mengetahui pengaruh secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

Cara mencari t tabel: $df = n - k = 91 - 6 = 85$
Sehingga nilai $df = 85$ dan $\alpha = 0,05$ maka t tabel sebesar = 1,988.

Berdasarkan hasil Uji t dengan melihat t hitung dan nilai signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa:

- a) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan bukti fisik $2,125 > t$ tabel $1,988$ sedangkan nilai signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$ maka H_1 diterima, jadi bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.
- b) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan bukti fisik $2,125 > t$ tabel $1,988$ sedangkan nilai signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$ maka H_1 diterima, jadi bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.
- c) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan kehandalan $2,421 > t$ tabel $1,988$ sedangkan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$ maka H_2 diterima, jadi kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.
- d) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan daya tanggap $2,219 > t$ tabel $1,988$ sedangkan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,05$ maka H_3 diterima, jadi daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.
- e) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan jaminan $2,698 > t$ tabel $1,988$ sedangkan nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,343 ^a	,118	,086

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

maka H_4 diterima, jadi jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.

- f) Nilai t hitung pada kualitas pelayanan empati $2,086 > t$ tabel $1,988$ sedangkan nilai signifikansi sebesar $0,031 < 0,05$ maka H_5 diterima, jadi empati

berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan publik.

b. Uji Simultan (F)

Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	71,568	5	14,314	5,271	,005 ^b
Residual	535,619	85	6,301		
Total	607,187	90			

Sumber: Data SPSS yang diolah Juni 2021

Berdasarkan hasil output SPSS untuk mengetahui pengaruh secara simultan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} :

Cara mencari F tabel: $df\ 1 = k - 1 = 6 - 1 = 5$

$$df\ 2 = n - k = 91 - 6 = 85$$

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

Sehingga nilai $df\ 1 = 5$, $df\ 2 = 85$ dan $\alpha = 0,05$ maka F tabel $3,010$.

Berdasarkan hasil Uji f dengan melihat F hitung dan nilai signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung sebesar $5,271 > F$ tabel $3,010$ dan nilai sig $0,005 < 0,005$ maka H_0 ditolak H_a diterima menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik.

c. Koefisien Determinasi (Adj R²)

Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Berdasarkan hasil output diatas dapat dilihat bahwa Adjusted R Square sebesar $0,086$ atau $8,6\%$, variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan oleh variabel kepuasan publik sebesar $8,6\%$ dan sisanya $91,2\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas atau dimasukkan pada penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
2. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
3. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa kehandalan (*reliability*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
4. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa jaminan (*assurance*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
5. Berdasarkan hasil Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa empati (*empathy*) berpengaruh dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.
6. Berdasarkan hasil Uji Simultan (F) variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara

simultan dan signifikan dalam menciptakan kepuasan publik di Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Balai Desa Sidakaton Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka yang meliputi beberapa dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) karena secara positif dan signifikan dalam menciptakan kepuasan publik.
2. Penelitian selanjutnya supaya lebih menjelaskan secara detail dengan metode wawancara dan menambah jumlah responden agar penelitian berikutnya optimal dan berkembang.
3. Penelitian selanjutnya lebih mengembangkan variabel lain yang memiliki pengaruh dalam menciptakan kepuasan publik supaya memperkuat pengaruh dan hubungannya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih penulis sampaikan kepada Ibu Yeni Priatna Sari, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA selaku ketua program studi Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan do'a hingga terselesaikannya penyusunan penelitian Tugas Akhir ini. Ibu Fitri Amaliyah, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi,

dan do'a hingga terselesaikannya penyusunan penelitian Tugas Akhir ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler. 2005. "Pengertian Kepuasan." *123dok*.
<https://textid.123dok.com/document/dzx27k9nq-kepuasan-masyarakat-landasan-teori-1-administrasi-pendidikan.html>.
- Sugiyono. 2014. "Pengertian Populasi Menurut Ahli." *Dosen Pendidikan*.
<https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-populasi-menurut-para-ahli/>.
- Suliyatno. 2005. "Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif." *Bandung : Alfabeta*.
Ghaha Indonesia. Retrieved from Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran.
- Tjiptono, F. 2016. "Kualitas Pelayanan." *Ciputrauceo.net*.
<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>.
- Utami. 2007. "Pengertian Desa." <https://www.kompas.com/skola/read/2020/01/09/130000569/desa-definisi-dan-unsurnya>
- Rowena, Janny, Fuji Rahayu Wilujeng, and Glisina Dwinoor Rembulan. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara." *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 13(1): 27–34.
- Anita Karunia, SE., M.Si., Dewi Kartika, SE., Warsoyo, M.Pd. *Modul Statistika*.
- Sunandar, Ida Farida, Asrofi Langgeng. 2019. *Metode Penelitian*. Politeknik. Tegal.
- Kualitas, Pengaruh et al. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6(4): 3523–32.
- Rezha, F. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)." *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya* 1(5): 981–90.

- Putra, Dhion Gama. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)." *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya* 3(12): 2118–22.