



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Slorok, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar

Novela Kriswi Wega Agustia^{1*}, Novita Setyoningrum², Novi Catur Muspita³
^{1,2,3}Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Balitar - UNISBA
BLITAR, Indonesia

Email: *novellakriswi04@gmail.com¹, davafadil22@gmail.com², ivonhebat@gmail.com³

Korespondensi Penulis: novellakriswi04@gmail.com

Abstract. *Public satisfaction is the result of comparing their expectations of the services received with the quality of performance or service provided. The method used in this study is descriptive quantitative. The aim is to determine the effect of public service quality on public satisfaction, identify obstacles that arise during service delivery, and provide solutions to overcome these obstacles at the Slorok Village Office, Garum District, Blitar Regency. This study indicates that public service quality has an effect on public satisfaction with a value of 0.204 or 20.4%, while the remaining 79.6% is influenced by other variables outside this study.*

Keywords: *Service quality, Public satisfaction, Public Administration*

Abstract. Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari perbandingan antara harapan mereka terhadap layanan yang diterima dengan kualitas kinerja atau pelayanan yang diberikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi layanan publik terhadap kepuasan masyarakat, mengetahui kendala yang muncul pada saat melakukan pelayanan, serta memberi solusi untuk mengatasi kendala yang muncul di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi publik terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai 0,204 atau 20,4% sedangkan sisanya 79,6% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Keywords: Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat, Administrasi Publik

1. PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat memainkan peran penting dalam tata kelola pemerintahan desa. Kantor desa menjadi garda terdepan dalam menyediakan berbagai layanan kepada warga, memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kualitas hidup penduduk. Kualitas pelayanan harus ditingkatkan secara berkala untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik karena dari kualitas layanan, masyarakat dapat terinspirasi untuk membangun hubungan jangka panjang yang erat dan berdampak dalam meminimalisir ketidakpuasan publik. Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar salah satu tempat yang sering terdengar keluhan dari warga desa slorok yang memiliki prosedur yang berbelit-belit, kurang bersahabat dan ramah, serta ketepatan waktu pelayanan yang sering kali terlambat. Hal tersebut sangat mengganggu jalannya pelayanan dan mempengaruhi reputasi kualitas pelayanan dimata masyarakat. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, kendala yang dihadapi, serta solusi yang diambil dalam menyelesaikan kendala yang muncul.

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh penyedia jasa mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan menyediakan pelayanan yang optimal suatu organisasi mampu membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat. Menurut Zeithaml, dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat persepsi atau penilaian yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap pelayanan yang mereka terima dari suatu institusi baik pemerintahan atau swasta. Tujuan pemberian kepuasan adalah untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi masyarakat, ketika masyarakat merasa puas maka tingkat kepercayaan dan loyalitas pada penyedia layanan akan meningkat baik. Adapun unsur-unsur untuk menilai sebuah kepuasan masyarakat, seperti yang ada pada Kemen PAN nomor 16 tahun 2014 yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yaitu persyaratan, prosedur, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa penelitian pustaka, observasi, kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Slorok yang telah melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin, dengan nilai akhir 98,84 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang. Dalam penyebaran angket peneliti menggunakan teknik *probability sampling, simple random sampling* dimana peneliti memberikan peluang yang sama pada semua orang yang berbeda dalam populasi berkemungkinan akan dijadikan sampel oleh peneliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Desa Sorok merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Garum Kabupaten Blitar yang dikenal dengan kisah Mbah Martoyudo yang dilambangkan dengan seekor macan. Pusat Kantor Desa Slorok berada di Jalan Ahmad Yani nomor 04 Dusun Pucungsari Lor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

Visi Kantor Desa Slorok yaitu menjadikan Desa Slorok yang cerdas, maju, mandiri, berdaya saing, aman tentram nyaman, dan sejahtera. Misi Kantor Desa Slorok yaitu menciptakan penataan desa yang berkualitas, meingkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang aman, meningkatkan pelayanan public, menigkatkan kualitas pendidikan, mengupayakan pengingkatan taraf hidup, meningkatkan pemberdayaan masyarakat, meningkatkan mutu layanan, melaksanakan program prona, melaksanakan program unggulan desa “TEMAN (Tentram, Aman, dan Nyaman)”.

Jenis jenis pelayanan administrasi di Kantor Desa Slorok cukup beragam, seperti halnya pembuatan surat keterangan, pembuatan akta kematian, pengajuan pembaharuan elemen data kependudukan pada Kartu Keluarga atau KK, pengajuan pembuatan Kartu Keluarga atau KK baru, perbaikan elemen data pada Kartu Tanda Penduduk atau KTP, pengajuan ijazah hilang.

Pemahasan

Dalam penelitian ini peneliti berhasil menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dengan jumlah kuesioner kembali dan terisi dengan lengkap sejumlah 100. Total respoden yang telah melakukan pengisian data berdasarkan jenis kelamin berjumlah, laki-laki 44 orang dan perempuan 56 orang. Berdasarkan kriteria usia, responden yang telah mengisi data kuesioner berjumlah usia 16-25 tahun 22 orang, 26-35 tahun 26 orang, 36-45 tahun 16 orang, 46-55 tahun 22 orang, dan lebih dari 56 tahun 14 orang. berdasarkan pengelompokan status pendidikan yaitu, tamatan SD 28 orang, tamatan SMP sederajat 22 orang, tamatan SMA sederajat 39 orang, Tamatan Diploma (D1,D2,D3) 2 orang, tamatan Sarjana (S1) 9 orang. Berdasarkan pekerjaan, data responden yang dapat dikelompokkan antara lain, belum bekerja 1 orang, buruh harian lepas 7 orang, ibu rumah tangga 39 orang, kontraktor 6 orang, pegawai atau karyawan 20 orang, pelajar atau mahasiswa 7 orang, petani 7 orang, wiraswasta 13 orang.

1. Uji validitas

Dalam uji validitas seluruh item pernyataan yang diolah bisa dikatakan valid karena nilai kurang dari 0.05. Variabel Y (kepuasan masyarakat) dengan dinilai Sig 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 yang semuanya kurang dari 0.05 dan bisa dikatakan valid.

Untuk variabel X (kualitas pelayanan) dengan nilai Sig 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 yang semuanya kurang dari 0.05 dan bisa dikatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Dalam uji reliabilitas nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Y (kepuasan masyarakat) berjumlah 0.827 yang nilainya lebih dari 0.6 dan bisa dikatakan reliable atau lolos uji reliabilitas. Dan untuk variabel X (kualitas pelayanan) nilai *Cronbach's Alpha* berjumlah 0.834 yang nilainya lebih dari 0.6 dan bisa dikatakan reliable atau lolos uji reliabilitas.

3. Uji normalitas

Pada uji normalitas nilai Sig yang didapatkan 0.179. Nilai tersebut lebih dari 0.05 dan bisa dikatakan bahwa data yang diolah lolos uji normalitas.

4. Uji heteroskedastisitas

Pada uji ini untuk melihat hasilnya dengan menggunakan nilai Sig dengan jumlah 0.284 dan nilai tersebut lebih dari 0.05 yang dapat disimpulkan bahwa data telah lolos uji heteroskedastisitas.

5. Uji parsial (t)

Dalam uji parsial atau uji t, akan menentukan H_a dan H_o yang nantinya akan menjawab dari hipotesis yang telah dibuat. Dalam uji ini nilai Sig 0.00 yang berarti kurang dari 0.05. Maka diartikan adanya pengaruh X (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan masyarakat) atau dalam hipotesis dikatakan menerima H_a dan menolak H_o .

6. Uji determinan

Uji ini akan menentukan seberapa besar variabel yang berpengaruh dan yang dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini. Pada uji ini nilai yang dilihat adalah R Square karena hanya menggunakan variabel X 1. Nilai R Square yang diperoleh adalah 0.204 atau 20,4%. Yang artinya kepuasan masyarakat 20,4% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan sisanya 79,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Saat melakukan pelayanan para petugas tidak jarang mengalami kendala yang datang secara tiba-tiba. Seperti halnya internet dan VPN (*Virtual Private Network* atau jaringan pribadi virtual) yang sering mengalami gangguan (*trouble*), proses data kependudukan yang memakan waktu lama, pemadaman listrik, sarana prasana yang cukup memadai namun ada beberapa

yang sudah tidak layak digunakan misalnya (laptop, computer, printer, kursi), dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi masih kurang. Hal-hal tersebut dapat menghambat jalannya pelayanan administrasi dan membuat kesan buruk terhadap masyarakat tentang kualitas pelayanannya.

Untuk mengatasi kendala yang muncul tidak jarang para petugas pelayanan administrasi juga berusaha mengadapi permasalahan dengan bertindak secara prosedur. Seperti jika terjadi gangguan internet dan VPN (Virtual Private Network atau jaringan pribadi virtual) petugas akan melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pihak Capil untuk mengomunikasikan kendala yang terjadi. Jika terjadi keterlambatan pada pembaharuan data pihak kantor desa akan melakukan pemberitahuan kepada masyarakat bahwasannya data kependudukan akan sedikit terlambat dari jadwal yang sudah dijanjikan, tak jarang pula pihak kantor desa juga melakukan pelatihan untuk para pegawai agar lebih cepat dalam mengimput data. Pemadaman listrik yang terjadi secara tiba-tiba membuat proses pelayanan terhambat, pihak kantor desa dalam menyelesaikan masalah ini dengan menyediakan generator atau sumber daya listrik cadangan guna mengantisipasi terjadinya pemadaman listrik. Untuk sarana prasarana yang kurang memadai, pihak kantor desa tak jarang melakukan pengecekan secara berkala untuk memastikan seluruh sarana dan prasarana yang menunjang berjalannya pelayanan administrasi dengan kondisi baik dan tidak mengalami kerusakan. Yang terakhir kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur administrasi, langkah yang diambil oleh pihak kantor desa adalah melakukan sosialisasi tentang prosedur dalam melakukan pengajuan administrasi kependudukan, tak jarang juga pihak kantor desa membutuhkan selebaran tentang prosedur pengajuan administrasi yang berharap dapat dibaca dan dipahami oleh seluruh masyarakat desa slorok.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari variabel kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai 20,4% dan sisanya 79,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di penelitian ini.

Kendala yang terjadi disaat melakukan pelayanan sangat berpengaruh dengan proses pelayanan. Tidak jarang masyarakat harus menunggu lumayan lama untuk mengurus dokumen kependudukannya. Kendala tersebut secara tidak langsung membuat masyarakat kurang nyaman.

Solusi yang dapat diambil dalam mengatasi kendala yang terjadi yaitu menyediakan teknisi yang ahli dalam bidang jaringan internet dan VPN (*Virtual Private Network* atau jaringan pribadi virtual) , melakukan monitoring pegawai dalam hal mengolah data agar lebih tanggap dan cepat selesai, menyediakan generator atau daya listrik cadangan serta dapat menambah daya listrik agar meningkatkan operasional pelayanan, melakukan penilaian kelayakan pada sarana prasarana guna mempermudah akomodasi pelayanan, dan menyediakan papan informasi dalam bentuk brosur atau video agar lebih banyak masyarakat mendapatkan informasi.

Saran

Berdasarkan penarikan kesimpulan peneliti memberikan saran atau masukan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pegawai yaitu memberi sanksi yang tegas kepada pegawai yang melanggar peraturan, melakukan evaluasi, pengecekan sarana prasarana, membuat papan-papan informasi, meningkat sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya data kependudukan yang jelas dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Ardista, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Parameter*, 6(1), 38–49. <https://doi.org/10.37751/parameter.v6i1.160>
- Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administraus*, 7(2), 38–53. <http://dx.doi.org/10.56662/administraus.v7i2.184>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Ekomabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Fardani, A. N. (2013). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang* [Skripsi]. Universitas Negeri Semarang.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Eksos*, 1(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>

- Handayani. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kantor IndiHome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 415.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (n.d.-a). *Kualitas*. <https://kbbi.web.id/kualitas>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (n.d.-b). *Puas*. <https://kbbi.web.id/puas>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(1). <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2008). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–35.
- Parasuraman. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. *Kualitas Pelayanan*, 4(1), 15–26. <https://doi.org/10.25077/jdpl.4.1.15-26.2022>
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bagian pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.
- Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sulaiman, Sunarsih, & Zain, D. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Syahroni, M. I. (2022). *Prosedur penelitian*, 2(3), 211–213.
- Wiranata, I., Agung, A., & Prayoga, I. (2021). Pengaruh digital marketing, quality product dan brand image terhadap keputusan pembelian roti di Holland Bakery Batubulan. *Jurnal EMAS*, 2(3), 133–146. <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/1827>