

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA PELEYAN KECAMATAN PANARUKAN KABUPATEN SITUBONDO**

**Muh Hamdi Zain<sup>1)</sup>, Eddy Basuki<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Universitas Abdurahman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

<sup>2)</sup>Universitas Abdurahman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

Email: hamdizainm@gmail.com

### **ABSTRAK**

Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan metode penyebaran angket (kuesioner) dan observasi pada Desa Peleyan Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda, dari hasil perhitungan uji t (t-test) menunjukkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan Publik nilai thitung sebesar  $3,070 > t_{tabel} 2,160$  dan nilai signifikan sebesar  $0,009 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan pada variabel Kualitas Pelayanan Publik, artinya variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Peleyan Kabupaten Situbondo. Hasil perhitungan menggunakan uji F (F-test) menunjukkan dimana tingkat signifikan yang diperoleh  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ( $H_2$ ) yang menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Peleyan Kabupaten Situbondo dapat diterima. Dengan nilai pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ) sebesar 3,070 maka kesimpulannya adalah nilai dari variabel Kualitas Pelayanan Publik memiliki hasil yang tinggi yaitu sebesar 3,070 dengan demikian, hipotesis penelitian ( $H_3$ ) yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima.

Berdasarkan hasil dari analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) seperti pada tabel diatas, menunjukkan nilai koefisien determinasi atau R square menunjukkan nilai sebesar 0,420, dari hasil tersebut berarti seluruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan Publik) mempunyai kontribusi sebesar 42,0% terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) dengan Pengaruh Kuat, dan sisanya sebesar 58% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

### **ABSTRACT**

*The data collection method used is the method of distributing questionnaires and observations at the Peleyan Village , Panarukan District, Situbondo Regency. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis, from the results of the t-test (t-test) it shows that in the Public Service Quality variable the value of tcount is  $3.070 > t_{table} 2.160$  and a significant value of  $0.009 < 0.05$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted and on the Public Service Quality variable, meaning that the Public Service Quality variable has a partial effect on the community at the Peleyan Village , Situbondo Regency. The results of calculations using the F*

*test (F-test) show a significant level obtained  $0.000 < 0.05$ , it can be said that the research hypothesis (H2) which states that the quality of public services simultaneously on community activities at the Peleyan Village, Situbondo Regency can be accepted. With the influence value of the Public Service Quality variable (X1) of 3.070, the conclusion is that the value of the Public Service Quality variable has a high result of 3.070. Thus, the research hypothesis (H3) which states that the Public Service Quality variable has a dominant influence on community goals can be accepted. .*

*Based on the analysis of the influence of Public Service Quality (X1) on the influence of society (Y) as in the table above, it shows the value of determination or R square of 0.420, from these results it means that all independent variables (Quality of Public Service) have a contribution of 42.0% variable which affects (Community Satisfaction) strongly, and by 58% The influence of other factors that are not included in the study*

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

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang dilaksanakan berkaitan dengan proses pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih dari standar pelayanan tersebut. Tercapai atau tidaknya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sangat bergantung pada aparat pemberi layanan publik. Aparat pemerintahan sebagai birokrat dan sebagai pemerintah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pelayanan publik terutama jenis pelayanan administratif. atau pelayanan adminisitratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pemerintah sebagai penyedia layanan publik, bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu bentuk organisasi publik yang juga melakukan pelayanan publik adalah Desa. Desa merupakan salah satu bentuk pemerintahan yang melaksanakan berbagai jenis pelayanan publik.

Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya.

Desa Peleyan merupakan salah satu Kelurahan/Desa yang terletak di pinggiran Kota Situbondo sehingga menarik untuk dijadikan objek penelitian dikarenakan di desa ini banyak warga yang berpenghasilan minim di bawah satu juta sehingga mendorong warga untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu. Dimana surat tersebut penting bagi warga sekitar mengingat mahal nya biaya kesehatan dan pendidikan. Realitas faktual yang berbeda dapat di lihat saat ini ialah dalam praktek penyelenggaraan pelayanan di Desa Peleyan yaitu :

*Pertama*, masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa, pada bidang administrasi kependudukan. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah seorang warga yakni Fitri (38 tahun) yang mengaku mengalami kesulitan dalam mengurus pembuatan KK dan Arini (29 tahun) yang juga mengalami hal yang sama ketika mengurus Akta Kelahiran untuk anggota keluarganya. Dimana pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat, dan

melebihi waktu yang ditentukan. Pelayanan administrasi di desa Peleyan menurut masyarakat dirasa masih kurang maksimal.

*Kedua*, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurangnya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan.

*Ketiga*, masalah yang peneliti temukan dalam observasi berikutnya yaitu kurang responnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, sehingga warga menjadi kebingungan karna tidak semua warga tahu bagaimana prosedur dan tahapan alur pelayanan di kantor Desa Peleyan sendiri. Sumber daya manusia yang dimiliki juga menghadapi kendala seperti kekurangan personel baik kuantitas maupun kualifikasinya, Berdasarkan data awal yang diperoleh dari beberapa narasumber, dapat disimpulkan bahwa terkait pelayanan publik di Desa Peleyan masih tergolong lemah. Hal mendasar dari lemahnya kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Peleyan terletak pada kesiapan petugas dalam melayani, ketepatan waktu pelayanan serta kelengkapan sarana dan prasarana pendukung.

Dari tema permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA PELEYAN KECAMATAN PANARUKAN KABUPATEN SITUBONDO". Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Peleyan Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo ?.. Adapun tujuan dalam penelitian untuk mengetahui Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Peleyan Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan data penelitian kuantitatif, karena dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Hal ini dibenarkan dengan adanya pendapat ahli yang mengatakan bahwa "Kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berupa angka atau bilangan" (Abdullah, 2015:124) Sementara jenis penelitiannya merupakan jenis penelitian asosiatif.

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Peleyan yang berjumlah 238 orang selama penelitian 2 bulan Bulan Januari – Februari 2023.

### **Sampel**

Sampel yang digunakan peneliti adalah masyarakat Desa Peleyan yang melakukan pengurusan dokumen di Kantor Desa Peleyan Kecamatan Panarukan Situbondo. Peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu cara penarikan sampel yang dilakukan dengan pengambilan secara acak yang ditetapkan peneliti (Sugiyono, 2016:82) dengan jumlah ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10% (Umar, 2008:146).

Rumus menentukan sampel:

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Standart Error

Dihitung :

$$n = \frac{238}{1 + 238(0,1)^2}$$

$$n = \frac{238}{3,38}$$

$$n = 70,41$$

Jadi jumlah sampel sebanyak 70,41 atau dibulatkan menjadi 70 responden

Penggunaan teknik yang dipilih adalah teknik *simple random sampling* yaitu masyarakat Desa Peleyan yang datang di Desa Peleyan Kecamatan Panarukan Kabupaten Situbondo untuk pengurusan dokumen sebanyak 70 orang.

### Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

1. Variabel Bebas/Pelayanan (*Independent Variabel*) terdiri dari :
  - 1) Pelayanan Publik
  - 2) Daya tanggap (*responsiveness*) indikatornya adalah :
  - 3) Keandalan (*reability*) Indikator :
  - 4) Jaminan (*assurance*) Indikator :
  - 5) Perhatian (*emphaty*) Indikator :
  - 6) Kemampuan fisik (*tangibles*) Indikator :
2. Variabel Terikat Kepuasan Masyarakat (*Dependen Variabel*)

Adapun indikatornya :

- 1) Prosedur.
- 2) Persyaratan Pelayanan.
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan.
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
- 5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan.
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan.
- 7) Kecepatan Pelayanan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### Teknik dan Alat Perolehan Data

- 1) Teknik Wawancara
- 2) Kuesioner (Angket)
- 3) Observasi (Teknik Pengamatan)
- 4) Jenis dan Sumber Data (Data primer dan Data sekunder)

### Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung nilai korelasi antara skor pada masing-masing pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Uji validitas instrumen umumnya dalam statistik menggunakan formula korelasi *product moment* dari *Carll Pearson*.

#### 2. Uji Reliabilitas

Kriteria pengambilan keputusan uji reliabilitas pada penelitian ini adalah:

- 1) Instrumen dinyatakan reliabilitas apabila nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6.
  - 2) Instrumen dinyatakan tidak reliabilitas apabila Cronbach's Alpha < dari 0,6.
- #### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dilakukan Kolmogorov-Smirnov Test yang terdapat pada program SPSS, dengan koefisien > 0,05 sehingga dikatakan normal.

### Uji Hipotesis Penelitian

#### 1. Uji Parsial (t)

Kriteria uji t dalam penelitian sebagai berikut:

Ho = Variabel bebas parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Peleyan.

Ha = Variabel bebas parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Peleyan.

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ha diterima dan Ho ditolak pada  $\alpha = 5\%$
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ha ditolak dan Ho diterima pada  $\alpha = 5\%$

#### 2. Uji Simultan (Uji F)

Kriteria pengujian dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ :

- 1)  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Ho diterima atau Ha ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- 2)  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

#### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa di Kantor Desa Peleyan dengan menggunakan rumus regresi linear berganda, yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan jasa kantor Desa Peleyan.

X : Dimensi Kualitas Pelayanan.

X1 : Daya Tanggap/ *Responsiveness*

X2 : Keandalan/ *Reliabilitas*

X3 : Jaminan/ *Assurance*

X4 : Perhatian/ *Empathy*

X5 : s Bentuk Fisik/ *Tangibles*

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi  
 e : Error term

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (X<sub>1</sub>)

| Indikator                                | Pertanyaan | Frekuensi | STS    | TS     | N          | S          | SS         | Total     |
|------------------------------------------|------------|-----------|--------|--------|------------|------------|------------|-----------|
| Kesederhaan<br>X <sub>1.1</sub>          |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0 | 14<br>20,0 | 56<br>80,0 | 0<br>0     | 70<br>100 |
| Keamanan<br>X <sub>1.2</sub>             |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0 | 28<br>40,0 | 42<br>60,0 | 0<br>0     | 70<br>100 |
| Keterbukaan<br>X <sub>1.3</sub>          |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0 | 14<br>20,0 | 56<br>80,0 | 0<br>0     | 70<br>100 |
| Efesiensi<br>X <sub>1.4</sub>            |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0 | 49<br>70,0 | 21<br>30,0 | 0<br>0     | 70<br>100 |
| Ekonomi<br>X <sub>1.5</sub>              |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0 | 36<br>51,5 | 34<br>48,5 | 0<br>0     | 70<br>100 |
| Ketepatan Waktu<br>X <sub>1.6</sub>      |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0 | 7<br>10,0  | 63<br>90,0 | 0<br>0     | 70<br>100 |
| Criteria Kuantitatif<br>X <sub>1.7</sub> |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0 | 0<br>0     | 21<br>30,0 | 49<br>70,0 | 70<br>100 |

#### Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

| Indikator                                          | Pertanyaan | Frekuensi | STS    | TS         | N          | S          | SS       | Total     |
|----------------------------------------------------|------------|-----------|--------|------------|------------|------------|----------|-----------|
| Prosedur Pelayanan<br>Y <sub>1.1</sub>             |            | F<br>%    | 0<br>0 | 5<br>6,9   | 60<br>86,2 | 5<br>6,9   | 0<br>0   | 70<br>100 |
| Pesyaratan Pelayanan<br>Y <sub>1.2</sub>           |            | F<br>%    | 0<br>0 | 14<br>20,0 | 37<br>53,3 | 19<br>26,7 | 0<br>0   | 70<br>100 |
| Kejelasan Petugas Pelayan<br>Y <sub>1.3</sub>      |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0     | 19<br>26,7 | 46<br>66,3 | 5<br>7   | 70<br>100 |
| Kedisiplinan Petugas Pelayanan<br>Y <sub>1.4</sub> |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0     | 37<br>53,3 | 33<br>46,7 | 0<br>0   | 70<br>100 |
| Tanggjawab Petugas Pelayanan<br>Y <sub>1.5</sub>   |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0     | 51<br>73,3 | 19<br>26,7 | 0<br>0   | 70<br>100 |
| Kemampuan Petugas Pelayanan<br>Y <sub>1.6</sub>    |            | F<br>%    | 0<br>0 | 0<br>0     | 23<br>33,0 | 42<br>60,0 | 5<br>7,0 | 70<br>100 |
| Kecepatan Pelayanan                                |            | F         | 0      | 0          | 5          | 65         | 0        | 70        |

|                                      |  |   |   |      |      |      |      |     |
|--------------------------------------|--|---|---|------|------|------|------|-----|
| Y1.7                                 |  | % | 0 | 0    | 7,0  | 93,0 | 0    | 100 |
| Keadilan Mendapata Pelayanan Y1.8    |  | F | 0 | 0    | 51   | 19   | 0    | 70  |
|                                      |  | % | 0 | 0    | 73,3 | 26,7 | 0    | 100 |
| Kesopanan dan Keramahan Petugas Y1.9 |  | F | 0 | 4    | 47   | 19   | 0    | 70  |
|                                      |  | % | 0 | 5,8  | 67,3 | 26,9 | 0    | 100 |
| Kewajaran Biaya Pelayanan Y1.10      |  | F | 0 | 0    | 56   | 14   | 0    | 70  |
|                                      |  | % | 0 | 0    | 80,0 | 20,0 | 0    | 100 |
| Kapastian Biaya Pelayanan Y1.11      |  | F | 0 | 19   | 46   | 5    | 0    | 70  |
|                                      |  | % | 0 | 26,7 | 66,4 | 6,9  | 0    | 100 |
| Kepastian Jadwal Pelayanan Y1.12     |  | F | 0 | 0    | 51   | 19   | 0    | 70  |
|                                      |  | % | 0 | 0    | 73,3 | 26,7 | 0    | 100 |
| Kenyamanan Lingkungan Y1.13          |  | F | 0 | 0    | 19   | 46   | 5    | 70  |
|                                      |  | % | 0 | 0    | 26,7 | 66,4 | 6,9  | 100 |
| Keamanan Pelayanan Y1.14             |  | F | 0 | 5    | 28   | 28   | 9    | 70  |
|                                      |  | % | 0 | 6,9  | 40,0 | 40,0 | 13,1 | 100 |

## HASIL PEMBAHASAN

### Uji Validitas

#### Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ )

| Indikator                          | r Hitung | r Tabel | Keterangan   |
|------------------------------------|----------|---------|--------------|
| Kesederhanaan ( $X_{1.1}$ )        | 0,787    | 0,235   | <b>VALID</b> |
| Keamanan ( $X_{1.2}$ )             | 0,779    | 0,235   | <b>VALID</b> |
| Keterbukaan ( $X_{1.3}$ )          | 0,762    | 0,235   | <b>VALID</b> |
| Efesiensi ( $X_{1.4}$ )            | 0,653    | 0,235   | <b>VALID</b> |
| Ekonomi ( $X_{1.5}$ )              | 0,688    | 0,235   | <b>VALID</b> |
| Ketepatan Waktu ( $X_{1.6}$ )      | 0,615    | 0,235   | <b>VALID</b> |
| Criteria Kuantitatif ( $X_{1.7}$ ) | 0,415    | 0,235   | <b>VALID</b> |

Berdasarkan tabel diatas semua nilai r hitung dari indikator variabel  $X_1$  berada diatas nilai r tabel 0,235 yang artinya dari keenam indikator tersebut ( $X_{1.1}$ ,  $X_{1.2}$ ,  $X_{1.3}$ ,  $X_{1.4}$ ,  $X_{1.5}$ ,  $X_{1.6}$  dan  $X_{1.7}$ ) "valid" untuk mengukur variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan Publik).

#### Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

| Indikator                                           | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----------------------------------------------------|----------|---------|------------|
| Prosedur Pelayanan (Y <sub>1.1</sub> )              | 0,392    | 0,235   | VALID      |
| Pesyaratan Pelayanan (Y <sub>1.2</sub> )            | 0,293    | 0,235   | VALID      |
| Kejelasan Petugas Pelayanan (Y <sub>1.3</sub> )     | 0,721    | 0,235   | VALID      |
| Kedisiplinan petugas pelayanan (Y <sub>1.4</sub> )  | 0,738    | 0,235   | VALID      |
| Tanggungjawab Petugas Pelayanan (Y <sub>1.5</sub> ) | 0,572    | 0,235   | VALID      |
| Kemampuan Petugas Pelayanan (Y <sub>1.6</sub> )     | 0,316    | 0,235   | VALID      |
| Kecepatan Pelayanan (Y <sub>1.7</sub> )             | 0,438    | 0,235   | VALID      |
| Keadilan Mendapat Pelayanan (Y <sub>1.8</sub> )     | 0,289    | 0,235   | VALID      |
| Kesopanan dan Keramahan Petugas (Y <sub>1.9</sub> ) | 0,363    | 0,235   | VALID      |
| Kewajaran Biaya Pelayanan (Y <sub>1.10</sub> )      | 0,683    | 0,235   | VALID      |
| Kepastian Biaya Pelayanan (Y <sub>1.11</sub> )      | 0,670    | 0,235   | VALID      |
| Kepastian Jadwal Pelayanan (Y <sub>1.12</sub> )     | 0,657    | 0,235   | VALID      |
| Kenyaman Lingkungan (Y <sub>1.13</sub> )            | 0,719    | 0,235   | VALID      |
| Kemanan Pelayanan (Y <sub>1.14</sub> )              | 0,563    | 0,235   | VALID      |

Berdasarkan tabel diatas semua nilai r hitung dari indikator variabel Y berada diatas nilai r tabel 0,235 yang artinya dari keempatbelas indikator tersebut (Y<sub>1.1</sub>, Y<sub>1.2</sub>, Y<sub>1.3</sub>, Y<sub>1.4</sub>, Y<sub>1.5</sub>, Y<sub>1.6</sub>, Y<sub>1.7</sub>, Y<sub>1.8</sub>, Y<sub>1.9</sub>, Y<sub>1.10</sub>, Y<sub>1.11</sub>, Y<sub>1.12</sub>, Y<sub>1.13</sub> dan Y<sub>1.14</sub>) "valid" untuk mengukur variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

#### Uji Reliabilitas

##### Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

| Kategori                                    | Cronbach's Alpha | Standar Reabilitas | Keterangan |
|---------------------------------------------|------------------|--------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan Publik (X <sub>1</sub> ) | 0,868            | 0,60               | Reliabel   |
| Kepuasan Masyarakat (Y)                     | 0,838            | 0,60               | Reliabel   |

Setiap nilai alpha melebihi nilai Cronbach's Alpha yaitu 0,60 maka semua variabel adalah reliabel.

#### Uji Normalitas

##### Uji Normalitas Secara Statistik One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 70                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | ,70741776               |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,073                    |
|                                  | Positive       | ,073                    |
|                                  | Negative       | -,038                   |
| Test Statistic                   |                | ,073                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,200 <sup>c,d</sup>     |

Berdasarkan uji kolmogorov-smirnov dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai sig. 0,200 > 0,05, ini mengartikan bahwa semua data terdistribusi dengan normal.

**Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Linier**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant)                | 1,273E-16                   | ,085       |                           | ,000  | 1,000 |
|       | Kualitas Pelayanan Publik | ,707                        | ,086       | ,707                      | 8,239 | ,000  |

Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan arti dan dapat dijelaskan bahwa:

1,273E-16 = *constant* sebesar 1,273 artinya apabila variabel Kualitas Pelayanan Publik nilai nol atau konstan, maka nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 1,273.

0,707 = besarnya koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Publik yang berarti setiap peningkatan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 1%, maka Kepuasan Masyarakat meningkat 0,707%.

*e* = nilai residu/kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi yang disebabkan adanya kemungkinan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y) tetapi tidak dimasukkan kedalam model persamaan. Standart error sebesar 0,080 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS versi 22 *for windows* 7 memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 0,85.

**Uji Parsial (t-test)**

**Rekapitulasi Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant)                | 1,273E-16                   | ,085       |                           | ,000  | 1,000 |
|       | Kualitas Pelayanan Publik | ,707                        | ,086       | ,707                      | 8,239 | ,000  |

**a. Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ).**

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik ini sebesar 8,239. Sementara itu nilai pada  $t_{tabel}$  distribusi 5% sebesar 1,995, maka  $t_{hitung}$  8,239 >  $t_{tabel}$  1.995 berarti  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan 1,000 > 0,05 artinya variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Peleyan Kabupaten Situbondo.

**Uji Simultan (F-test)**

**Rekapitulasi Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 34,470         | 1  | 34,470      | 67,880 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 34,530         | 68 | ,508        |        |                   |
|       | Total      | 69,000         | 69 |             |        |                   |

**a. Menentukan  $F_{tabel}$**

Jika menggunakan tingkat keyakinan 95% atau  $\alpha = 5\%$ , df 1 dapat ditentukan dengan persamaan berikut:

- 1)  $df_1 = k - 1$  ; artinya  $df_1 = 1$  ;  $(2 - 1)$
- 2)  $df_2 = n - k$  ; artinya  $df_2 = 68$  ;  $(70 - 2)$
- 3)  $F_{tabel} = 3,13$

**b. Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$**

Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $67,880 > 3,13$

Berdasarkan pengujian statistik dengan menggunakan metode uji F, dimana tingkat signifikan yang diperoleh  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ( $H_2$ ) yang menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Peleyan Kabupaten Situbondo dapat diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dan telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil keseluruhan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil regresi linier berganda  $Y = 1,273E-16 + 0,707X_1 + e$  menunjukkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas ( $X_1$ ) yang diolah menggunakan bantuan program SPSS 22 for Windows 7, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linier dimana besarnya koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Publik yang berarti setiap peningkatan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 1%, maka Kepuasan Masyarakat meningkat 0,707%. Nilai residu/kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi yang disebabkan adanya kemungkinan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y) tetapi tidak dimasukkan kedalam model persamaan. Standart error sebesar 0,080 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS versi 22 for windows 7 memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 0,085.
2. Hasil Uji Hipotesis Sebagai Berikut:
  - a. Uji t

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan uji t (secara parsial), dapat diketahui besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik ini sebesar 8,239. Sementara itu nilai pada  $t_{tabel}$  distribusi 5% sebesar 1,995, maka  $t_{hitung} 8,239 > t_{tabel} 1,995$  berarti  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan  $1,000 < 0,05$  artinya variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Peleyan Kabupaten Situbondo.

- b. Uji F

Berdasarkan hasil uji F (secara simultan) dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Publik ( $X_1$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Peleyan Kabupaten Situbondo. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $67,880 > 3,13$  dan tingkat signifikan yang diperoleh  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ( $H_2$ ) yang menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Peleyan Kabupaten Situbondo.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- A Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Brown. 2011. *Human Resource Management 2 Edition: Linking Strategy To Practice*. United States Of America : Jhon Wiley and Sons, Inc .
- Daryanto & Ismanto. 2016. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dawiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gesperz, V. 2011. *Total Quality Managemen (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Knse, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardani. Et, al. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kottler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. jilid 1. PT Index. Jakarta: Kelompok Gramedia .
- Kottler. 2018. *Principles of marketing Manajemen*. Edisi 15 Global Edition. Person.
- Kasmir. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.
- Lembaga Administras Negara. 2011.
- Meoenir, A.S . 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi
- Santoso, S. 2015. *SPSS20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, kelompok Gramedia.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methotds)*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sudjana. 2015. *Media Pengajaran*. Cetakan ke-12. Bandung: Sinar Baru algensindo.
- Siti, A. 2018. *Pengaruh*
- Sugiyono. 2016. *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tika, A. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur*.
- Zeithml, dan Bitner. 2018. *Service Marketing*. Int' Edition. McGraw ill Inc. New York.