

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KUWU DESA TEGALSARI KECAMATAN PLERED KABUPATEN CIREBON

Ipiq Permana dan Tosa Median Jaya

Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) Cirebon

Email: ipermana44@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pemahaman bahwa kepuasan masyarakat yang mempengaruhinya adalah pelayanan administrasi. Maka penulis ingin mengetahui pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di kantor kuwu desa Tegalsari Kecamatan Plered. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kuwu Desa Tegalsari Kecamatan Plered. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif atau hubungan. Teknik pengumpulan data melalui angket atau kuesioner, dan observasi. Jumlah sampel penelitian 43 orang Desa Tegalsari yang mendapatkan pelayanan di kantor kuwu Desa Tegalsari Kecamatan Plered dengan menggunakan rumus slovin dan teknik pengambilan sampel secara proposional. Dari hasil analisis skor variabel bebas (pelayanan administrasi) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) diperoleh nilai rata-rata dengan kategori sedang, dengan hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 49,65% yang terdiri atas pengaruh tangibles (bukti langsung) sebesar 10,32%, pengaruh reliability (keandalan) sebesar 5,89%, pengaruh responsiveness (daya tanggap) sebesar 9,39%, pengaruh assurance (jaminan) sebesar 10,66%, pengaruh emphaty (empati) sebesar 13,39%. Sedangkan pengaruh variabel lain sebesar 50,35%. Semua pengaruh bersifat positif artinya semakin baik pelayanan administrasi secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama, maka akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : *Pelayanan Administrasi, Kepuasan Masyarakat.*

A. Pendahuluan

Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai pemerintahan desa atau kelurahan adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli dan pemberdayaan

masyarakat. Dalam wujudnya pemerintah desa atau kelurahan tidak lagi merupakan level administrasi terendah, sistem administrasi yang dikembangkan dalam pemerintahan desa atau kelurahan adalah layanan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, hal ini untuk menciptakan layanan yang cepat dan efisien. Kebutuhan ini merupakan kepentingan umum yaitu suatu bentuk kepentingan yang menyangkut masyarakat yang disesuaikan dengan norma dan aturan yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan hidup orang banyak atau masyarakat setempat. Pemerintahan desa merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh kepala desa dan perangkat desa yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat di desa. Dengan demikian pemerintah desa merupakan ujung tombak dari pembangunan dimana pemerintah desa merupakan instansi pemerintahan yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat. Melalui pelaksanaan administrasi pemerintahan desa yang baik diharapkan pemerintah desa mampu untuk menyelenggarakan pemerintahan secara baik, agar upaya pemerataan pembangunan dan pelayanan prima kepada masyarakat dapat terlaksana secara optimal. Masyarakat yang merupakan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional, sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif aparatur pemerintah desa di mata warga masyarakatnya.

Sejalan dengan hal tersebut kantor kuwu desa Tegalsari merupakan salah satu desa yang ada di Kabupaten Cirebon yang berlokasi di Kecamatan Plered, mempunyai letak yang strategis dari segi lokasi dan akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Kantor kuwu Desa Tegalsari dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebijakan yang telah dilaksanakan di Kabupaten Cirebon. Namun kebijakan tersebut memberikan dampak terhadap beban kerja kepada petugas, sehingga

petugas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat tanpa mengurangi mutu. Sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik dimana unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik atau masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan apapun.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Ariani (2009:180) mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti langsung).

Dari kelima dimensi tersebut harus diperhatikan sepenuhnya karena apabila dari salah satu dari kelima dimensi tersebut bermasalah, maka akan dapat berdampak pada pelayanan tersebut. Seperti halnya kecepatan pelayanan di kantor kuwu desa Tegalsari, berdasarkan hasil kotak saran yang ada di kantor kuwu desa menunjukkan masyarakat merasa kurang dengan pelayanan administrasi di desa seperti pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan lain sebagainya. Hal ini termasuk dalam salah satu dimensi *responsiveness* yaitu daya tanggap atau kesigapan petugas dalam membantu memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dimensi ini masih belum dapat memenuhi karena masih dianggap sebagai salah satu keluhan masyarakat yang membutuhkan waktu lama dalam proses pelayanan. Sehingga hal ini menjadikan beberapa alasan ketidakpuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Maka berdasarkan latar belakang diatas tersebut, pelayanan administrasi yang selama ini dijalankan masih belum dapat berjalan dengan maksimal yaitu dengan adanya masyarakat membutuhkan waktu lama dalam mendapatkan pelayanan administrasi di desa Tegalsari. Hal ini yang menimbulkan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterimanya. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di desa dikarenakan di kantor kuwu desa Tegalsari belum pernah sama sekali melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pengaruh kualitas pelayanan adminstrasi.

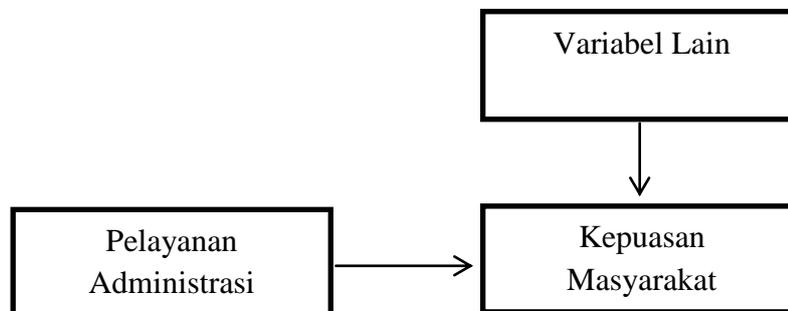
B. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Dalam desain ini terdapat dua variabel yaitu :

- a. Variabel bebas atau variabel X dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi.
- b. Variabel terikat atau variabel Y dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

Salain variabel bebas dan variabel terikat, terdapat variabel-variabel lain diluar variabel pelayanan administrasi yang juga mempengaruhi kepuasan masyarakat.



Gambar : Desain Penelitian

2. Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di kantor kuwu desa Tegalsari Kecamatan Plered. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian *survey*, menurut Sugiyono (2004:15) metode *survey* yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut.

C. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yaitu merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan (angket) kepada para responden untuk diisi responden. Dalam penelitian ini kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang utama, caranya dilakukan

dengan metode angket tertutup. Artinya dalam kuesioner responden tinggal memilih salah satu diantara beberapa alternatif jawaban.

D. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipergunakan untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner dengan format jawaban *Skala Likert*. Instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner ini disusun dengan model tertutup artinya keseluruhan alternatif jawaban sudah disediakan dan responden tinggal memilih salah satu diantara alternatif jawaban yang tersedia tersebut. Adapun alternatif jawaban yang disediakan terdiri dari lima kategori yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS) dengan kategori jawaban diberi skor sebagai berikut :

Tabel : Skala Likert

Item	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Positif	5	4	3	2	1

Langkah yang tidak kalah penting dalam rangka pengumpulan data adalah mealakukan pengujian terhadap instrumen (alat ukur) yang akan digunakan. Kegiatan pengujian instrumen meliputi dua hal yaitu pengujian validitas dan reliabilitas. Pentingnya pengujian validitas dan reliabilitas ini, berkaitan dengan proses pengukuran yang cenderung kepada keliru. Karena itu variabel-variabel yang berasal dari konsep perlu diperjelas dan diubah bentuknya sehingga dapat diukur dan dipergunakan secara operasional.

Langkah dalam pengolahan data sebelum dilakukan analisa statistik untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, terlebih dahulu dilakukan analisa masing-masing variabel penelitian. Analisa ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat masyarakat desa Tegalsari tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di kantor kuwu desa Tegalsari. Rancangan uji hipotesis menggunakan uji statistik parametrik untuk menganalisis pengaruh antara dua variabel atau lebih. Uji statistik yang digunakan adalah *Path Analysis* (analisis jalur) karena syarat untuk pengujian analisis jalur

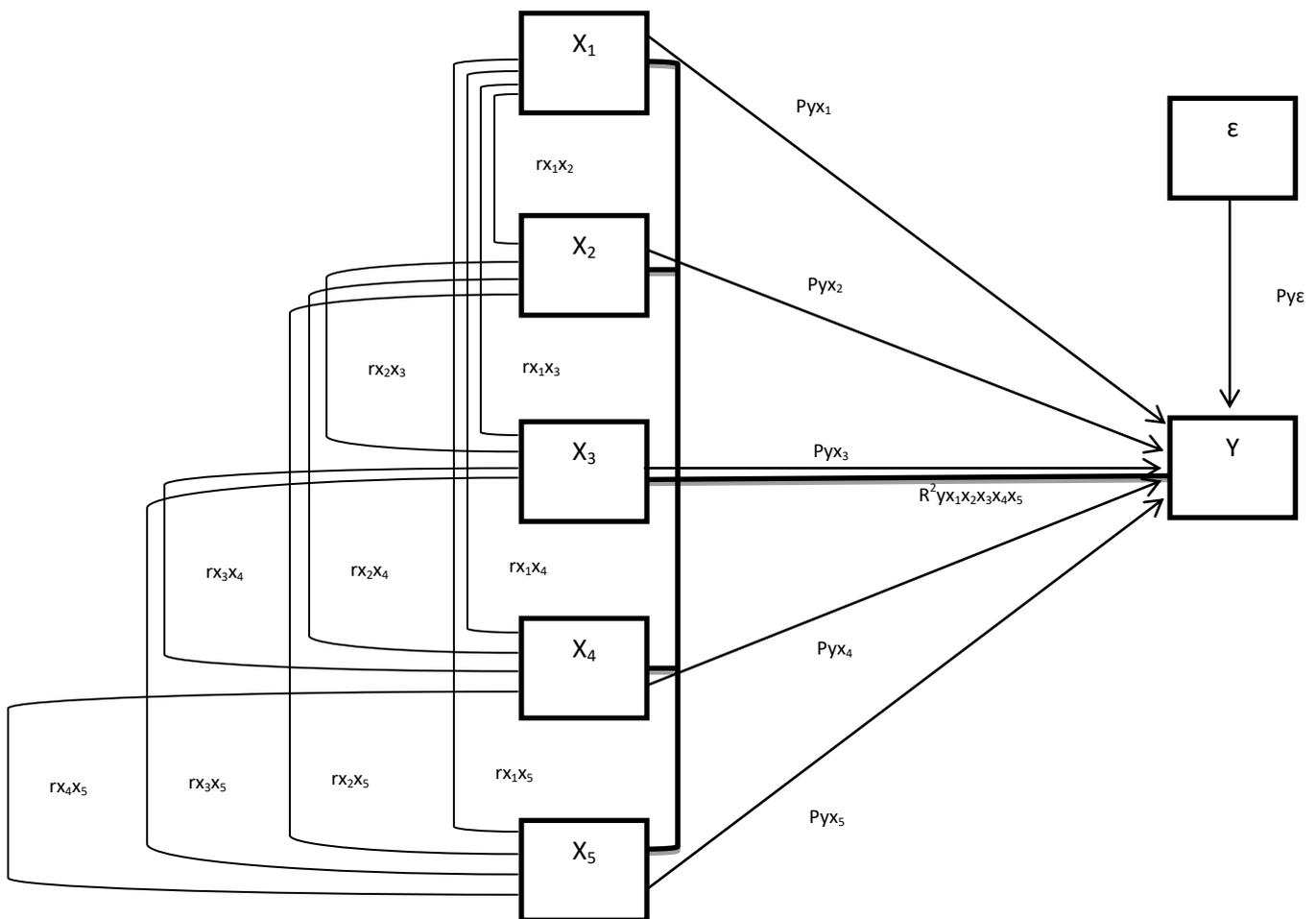
sekurang-kurangnya data harus berskala interval, maka melalui *Method of Successive Interval*, data hasil penelitian lapangan yang berskala ordinal ditransfer menjadi interval. Adapun model *Path Analysis* (analisis jalur) menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

Langkah 1 :

Mengumpulkan data lapangan dan membuat tabulasi data yang selanjutnya ditransfer data ordinal menjadi data interval dengan *Method of Successive Interval*.

Langkah 2 :

Membuat diagram jalur yang menggambarkan paradigma hubungan kausal variabel dalam penelitian. Adapun struktur paradigma penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar : Struktur Paradigma Penelitian (Sugiyono 2004:119)

Langkah 3:

Menghitung korelasi antar variabel penelitian r_{yx_1} , r_{yx_2} , r_{yx_3} , r_{yx_4} , r_{yx_5} , dan $r_{x_1x_2x_3x_4x_5}$. Rumus yang digunakan adalah *Korelasi Rank Spearman* sebagai berikut :

$$r_s = \frac{n \sum X^2 + \sum Y^2 + \sum di^2}{2 \sqrt{(n \sum X^2) (\sum Y^2)}}$$

Keterangan :

- r_s = Koefisien korelasi rank spearman
- $\sum X^2$ = Jumlah skor variabel X kuadrat
- $\sum Y^2$ = Jumlah skor variabel Y kuadrat
- di = Selisih antara rangking variabel X dan Y
- n = Jumlah responden

Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan antara variabel X (pelayanan administrasi) dan variabel Y (kepuasan masyarakat), maka digunakan pedoman yang mengacu pendapat Sugiyono (2006 : 213-214) sebagai berikut :

Tabel : Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Nilai r_{xy} yang bertanda positif menunjukkan korelasi X dan Y positif, sebaliknya nilai r_{xy} yang bertanda negatif menunjukkan korelasi X dan Y negatif. Untuk r_{xy} yang bersifat nol, menunjukkan tidak adanya korelasi antara X dan Y. Hubungan antara X dan Y dikatakan positif bila kenaikan atau penurunan X menyebabkan kenaikan atau penurunan Y, sebaliknya disebut negatif bila kenaikan X menyebabkan penurunan Y atau penurunan X menyebabkan kenaikan Y.

Langkah 4 :

Menghitung koefisien jalur variabel lain (ϵ)

$$P_{y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2_{yx_1x_2x_3x_4x_5}}$$

Besarnya pengaruh variabel lain terhadap $Y = Py\epsilon^2 \times 100\%$

Langkah 5 :

- a. Uji Hipotesis Keseluruhan

Hipotesis yang diuji adalah :

$H_0 = Py_{X_1} = Py_{X_2} = Py_{X_3} = Py_{X_4} = Py_{X_5} = 0$ (tidak ada pengaruh bersama-sama X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y)

$H_1 =$ Sekurang-kurangnya terdapat satu $Py_{X_n} \neq 0$ (ada pengaruh bersama-sama X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Y)

Dilakukan uji dua pihak, Statistik ini mengikuti distribusi $F - Snecdecor$ derajat bebas $V_1 = k$ dan $V_2 = n-k-1$ Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

- b. Uji Hipotesis Secara Individual

Hipotesis yang diuji adalah :

$H_0 = Py_{X_i} \leq 0$ (tidak ada pengaruh positif X_i terhadap Y)

$H_1 = Py_{X_i} > 0$ (ada pengaruh positif X_i terhadap Y)

Rumus yang digunakan untuk uji signifikan populasi (uji t) adalah sebagai berikut :

$$r_s = \frac{Py_{X_i}}{\sqrt{1 - R^2_{Y_{X_1 X_2 X_3 X_4 X_5}}}} \\ (n-k-1) (1 - R^2_{Y_{X_1 X_2 X_3 X_4 X_5}})$$

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Langkah 6 :

Menghitung pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya, baik pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total sebagai berikut :

- a. Pengaruh langsung suatu x (misalnya x_i) terhadap $Y = Py_{x_i} \times 100\%$
- b. Pengaruh langsung suatu x (misalnya x_i) terhadap x yang lain (misalnya x_j)
 $= (Py_{x_i}) \times (r_{x_i x_j}) \times (Py_{x_j})$
- c. Pengaruh total = pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung

E. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Dalam hal ini pemerintah daerah salah satunya desa sesuai dengan undang-undang nomor 6 tahun 2016 yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa desa berwenang mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan atau dibentuk dalam sistem pemerintah nasional dan berada dalam kabupaten atau kota, maka sebuah desa diharuskan mempunyai perencanaan yang matang berlandaskan partisipasi dan transparansi serta demokratisasi yang berkembang di desa, maka desa diharuskan mempunyai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDesa) ataupun Rencana Kegiatan Pembangunan Desa (RKPDesa).

2. Pembahasan

a. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan cara mengadakan uji coba penyebaran angket kepada 43 responden kemudian hasilnya dianalisis dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Rank Spearman* yang kemudian dilanjutkan melalui uji t. Hasil uji validitas instrumen penelitian variabel X (pelayanan administrasi) disajikan pada tabel berikut :

Tabel : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel X

No	Item	r hitung	r table	Hasil	Keterangan
Dimensi X₁					
1	1	0,890	0,300	r hitung > r tabel	Valid
2	2	0,575	0,300	r hitung > r tabel	Valid
Dimensi X₂					
1	5	0,678	0,300	r hitung > r tabel	Valid
2	6	0,769	0,300	r hitung > r tabel	Valid
3	7	0,754	0,300	r hitung > r tabel	Valid

4	8	0,763	0,300	r hitung > r tabel	Valid
Dimensi X₃					
1	9	0,774	0,300	r hitung > r tabel	Valid
2	10	0,768	0,300	r hitung > r tabel	Valid
3	11	0,891	0,300	r hitung > r tabel	Valid
4	12	0,595	0,300	r hitung > r tabel	Valid
Dimensi X₄					
1	13	0,586	0,300	r hitung > r tabel	Valid
2	14	0,701	0,300	r hitung > r tabel	Valid
3	15	0,618	0,300	r hitung > r tabel	Valid
4	16	0,642	0,300	r hitung > r tabel	Valid
Dimensi X₅					
1	17	0,817	0,300	r hitung > r tabel	Valid
2	18	0,689	0,300	r hitung > r tabel	Valid
3	19	0,742	0,300	r hitung > r tabel	Valid
4	20	0,621	0,300	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian, Tahun 2018

Dari tabel diatas tampak bahwa hasil uji validitas instrumen penelitian variabel X (pelayanan administrasi) terhadap kedua puluh item pernyataan yang disampaikan dalam angket menunjukkan hasil yang valid karena semua item memiliki nilai r hitung > r tabel. Dengan demikian semua item dapat digunakan sebagai alat ukur variabel X.

Hasil uji validitas instrumen penelitian variabel *dependent* kepuasan masyarakat (Y) yaitu :

Tabel:Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Y

No	Item	r hitung	r table	Hasil	Keterangan
1	21	0,593	0,300	r hitung > r tabel	Valid
2	22	0,783	0,300	r hitung > r tabel	Valid
3	23	0,677	0,300	r hitung > r tabel	Valid
4	24	0,645	0,300	r hitung > r tabel	Valid
5	25	0,891	0,300	r hitung > r tabel	Valid
6	26	0,709	0,300	r hitung > r tabel	Valid
7	27	0,891	0,300	r hitung > r tabel	Valid
8	28	0,716	0,300	r hitung > r tabel	Valid
9	29	0,820	0,300	r hitung > r tabel	Valid
10	30	0,820	0,300	r hitung > r tabel	Valid
11	31	0,851	0,300	r hitung > r tabel	Valid
12	32	0,710	0,300	r hitung > r tabel	Valid

13	33	0,561	0,300	r hitung > r tabel	Valid
14	34	0,701	0,300	r hitung > r tabel	Valid
15	35	0,634	0,300	r hitung > r tabel	Valid
16	36	0,717	0,300	r hitung > r tabel	Valid
17	37	0,787	0,300	r hitung > r tabel	Valid
18	38	0,730	0,300	r hitung > r tabel	Valid
19	39	0,591	0,300	r hitung > r tabel	Valid
20	40	0,630	0,300	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian, Tahun 2018

Dari tabel diatas tampak bahwa hasil uji validitas instrumen penelitian variabel Y (kepuasan masyarakat) terhadap kedua puluh item pernyataan yang disampaikan dalam angket menunjukkan hasil yang valid karena semua item memiliki nilai r hitung > r tabel. Dengan demikian semua item dapat digunakan sebagai alat ukur variabel Y.

Berdasarkan kedua tabel diatas (Tabel X dan Y) instrumen penelitian (angket) variabel X (pelayanan administrasi) dan Y (kepuasan masyarakat) valid karena semua itemnya memiliki nilai r_s hitung > r_s tabel (0,300).

b. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel :Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel / Dimensi	Nilai r_i	r Tabel	Hasil	Keterangan
1	Variabel X				
	a. Dimensi X ₁	0,773	0,300	$r_i > r$ Tebel	Reliabel
	b. Dimensi X ₂	0,740	0,300	$r_i > r$ Tebel	Reliabel
	c. Dimensi X ₃	0,763	0,300	$r_i > r$ Tebel	Reliabel
	d. Dimensi X ₄	0,698	0,300	$r_i > r$ Tebel	Reliabel
	e. Dimensi X ₅	0,691	0,300	$r_i > r$ Tebel	Reliabel
2	Variabel Y	0,941	0,300	$r_i > r$ Tebel	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian, Tahun 2018

Berdasarkan tabel tersebut instrumen penelitian (angket) variabel X (pelayanan administrasi) dan Y (kepuasan masyarakat) reliabel karena nilai

r_i dan r_s hitung $> r_s$ tabel (0,300). Dengan demikian maka instrumen dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

c. Analisis Pelaksanaan Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan variabel pelayanan administrasi (X) sebagai variabel *independent* sedangkan variabel *dependent*-nya adalah kepuasan masyarakat (Y). Kedua variabel penelitian tersebut akan dianalisis apakah mempunyai korelasi atau tidak dan sejauhmana pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel tergantung. Namun demikian sebelum dilakukan uji korelasi untuk memberikan gambaran terhadap variabel penelitian ini, maka perlu dilakukan analisis kecenderungan jawaban responden terhadap variabel penelitian. Tiap-tiap variabel diukur melalui pernyataan-pernyataan dengan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

d. Analisis Variabel Pelayanan Administrasi (X)

Pengukuran variabel pelayanan administrasi dilakukan terhadap 5 (lima) dimensi dalam konsep pelayanan administrasi yaitu *Tangible/Bukti Langsung*, *Reliability/Kehandalan*, *Responsive/Daya Tanggap*, *Assurance/Jaminan*, *Emphaty/Empati* yang akan diuraikan dalam beberapa indikator sebagai petunjuk bagi penentuan daftar pertanyaan. Analisis variabel pelayanan administrasi, secara kuantitatif dilakukan atau didasarkan pada data hasil kuesioner.

e. Analisis Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat diukur dalam 5 (lima) dimensi yaitu hubungan petugas dengan masyarakat, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, serta efektifitas pelayanan dan keamanan. Dari hasil penelitian kelima dimensi tersebut menghasilkan data sebagaimana terdapat pada lampiran tesis ini. Masing-masing dimensi itu selanjutnya akan dianalisis berdasarkan kecenderungan jawaban responden.

1) Analisis Statistik

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa X (Pelayanan Administrasi) berpengaruh terhadap Y

(Kepuasan Masyarakat) yaitu sebesar 49,65%. Hal ini berarti bahwa ada faktor diluar pelayanan administrasi yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 50,35% yang termasuk dalam variabel penelitian ini. Hasil penelitian diatas mengingatkan bahwa pelayanan administrasi bukan merupakan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan masyarakat desa Tegalsari. Jika dijabarkan dari nilai pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 49,65% diatas, pengaruh *Emphaty*/Empati (X_5) merupakan sub variabel yang paling signifikan sebesar 13,39%, kemudian sub variabel *Assurance*/Jaminan (X_4) sebesar 10,66%, sub variabel *Tangible*/Bukti Langsung (X_1) 10,32%, sub variabel *Responsive*/Daya Tanggap (X_3) 9,39%, dan yang paling kecil yaitu dari sub variabel *Reliability*/Kehandalan (X_2) sebesar 5,89%.

Selanjutnya untuk memenuhi tujuan penelitian dapat ditambahkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar **0,4965** yang dalam interpretasi Sugiyono termasuk dalam kategori **Sedang**. Hal ini berarti bahwa hubungan tingkat korelasi atas variabel X (Pelayanan Administrasi) dan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) masuk dalam kategori **Sedang**.

f. Hasil Pengujian Hipotesis

1) Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Bersama-sama

Berdasarkan hasil olah data dengan komputer (Program SPSS) diketahui :

$$Py_{X_1} = 0,210$$

$$Py_{X_2} = 0,200$$

$$Py_{X_3} = 0,202$$

$$Py_{X_4} = 0,231$$

$$Py_{X_5} = 0,244$$

$$R^2_{yX_1X_2X_3X_4X_5} = 0,4965$$

$$F \text{ hitung} = 19,405$$

$$F \text{ tabel} = 2,311$$

Data diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh bersama-sama dari X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 terhadap Y. Hal ini karena Py_{X_1}

$=P_{yX_2} = P_{yX_3} = P_{yX_4} = P_{yX_5} \neq 0$, dengan demikian H_0 ditolak, berarti hipotesis penelitian (H_1) teruji dan dapat diterima.

Adapun pengaruh bersama-sama adalah positif $R^2_{yX_1X_2X_3X_4X_5} > 0$. Pengaruh positif berarti makin baik X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 secara bersama, maka akan makin baik pula Y . Hal ini berarti pula bahwa makin baik pelayanan administrasi (yang meliputi *Tangible/Bukti Langsung, Reliability/Kehandalan, Responsive/Daya Tanggap, Assurance/Jaminan, Emphaty/Empati*), maka akan makin meningkatkan kepuasan masyarakat di desa Tegalsari.

Pengaruh bersama-sama adalah signifikan karena F hitung $> F$ tabel. Pengaruh signifikan berarti pengaruhnya bersifat nyata dan hasil penelitian yang diperoleh dari data sampel dapat digeneralisasikan untuk populasi.

2) Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Sendiri-sendiri

Berdasarkan hasil olah data dengan komputer (Program SPSS) diketahui :

$P_{yX_1} = 0,210$ dengan t hitung = 2,406

$P_{yX_2} = 0,200$ dengan t hitung = 2,704

$P_{yX_3} = 0,202$ dengan t hitung = 2,430

$P_{yX_4} = 0,231$ dengan t hitung = 2,845

$P_{yX_5} = 0,244$ dengan t hitung = 2,744

Sedangkan t tabel = 2,016

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 secara sendiri-sendiri terhadap Y . Hal ini dikarenakan $P_{yX_1} = P_{yX_2} = P_{yX_3} = P_{yX_4} = P_{yX_5} \neq 0$, maka dengan demikian H_0 ditolak, berarti hipotesis penelitian (H_1) teruji dan dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Adapun pengaruh sendiri-sendiri adalah positif karena $P_{yX_1}, P_{yX_2}, P_{yX_3}, P_{yX_4}, P_{yX_5} > 0$. Pengaruh positif berarti makin baik X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 secara sendiri-sendiri, maka akan makin baik pula Y . Hal ini berarti juga bahwa semakin baik *Tangible/Bukti Langsung,*

Reliability/Kehandalan, Responsive/Daya Tanggap, Assurance/Jaminan, Emphaty/Empati walaupun secara sendiri-sendiri, maka akan semakin meningkatkan pelayanan administrasi.

Selanjutnya dapat dilihat juga bahwa pengaruh sendiri-sendiri adalah signifikan karena t hitung $Py_{X_1}, Py_{X_2}, Py_{X_3}, Py_{X_4}, Py_{X_5}$ masing-masing $> t$ tabel. Pengaruh signifikan berarti pengaruhnya bersifat nyata dan hasil penelitian yang diperoleh dari data sampel dapat digeneralisasikan untuk populasi.

Dari kesimpulan statistik diatas dapat dimaknai juga bahwa pelayanan sebagai mana disebutkan dalam dimensi diatas perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kuwu Desa Tegalsari Kecamatan Plered” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi di kantor kuwu desa Tegalsari dengan persentase 60,4% dalam kriteria sedang.
2. Terdapat pengaruh kepuasan masyarakat di desa Tegalsari dengan persentase 58,1% dalam kriteria sedang.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat secara parsial melalui *Tangible/Bukti Langsung* terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh total sebesar 10,32%, *Reliability/Kehandalan* terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh total sebesar 5,89%, *Responsive/Daya Tanggap* terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh total sebesar 9,39%, *Assurance/Jaminan* terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh total sebesar 10,66%, *Emphaty/Empati* terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh total sebesar 13,39%. Sedangkan secara simultan didapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 49,65%.

BIBLIOGRAFI

Buku - Buku :

- Abidin, Z.S., 2010, *Kebijakan Publik*, Jakarta, Yayasan Pancur Siwah.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung : PT. Rineka Cipta.
- Azwar, A, 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi III. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Daryanto, 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT. Sarana Turtorial Nurani Sejahtera.
- Hardiansyah. Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2012. *Principles Of Marketing*, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane, 2010. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Lovelock, Wirtz, dan Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Purwanto, Ngalim. 2010. *Adminstrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2004. *Statistika Untuk Penelitian dan Aplikasi Dengan SPSS 10.0 For Window*, Bandung : Alfabeta
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Organisasi Publik*. Refika Aditama. Bandung.
- Tjokrowinoto, Moeljarto. 2012. *Politik Pembangunan*. PT. Tiara Wacana, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Zeithaml, V, A & Bitner, M, J & Gremler, D, D. 2009. *Service Marketing (Edisi Lima)*. Mc Graw Hill. United States of America.

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 Tentang *Desa*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintah Daerah*.