

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dwi Fany Fransiska Dewi Butar-butar¹, Sri Muliani²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMI Medan^{1,2}

Email: dwivanny24@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangun Baru, Kecamatan Sei Kepayang. Permasalahan yang muncul adalah kurangnya efisiensi pelayanan dan minimnya sarana prasarana yang disediakan oleh kantor desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 441 orang dari Dusun V dan sampel sebanyak 82 orang. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kantor desa secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Nilai R^2 sebesar 0,620 menunjukkan bahwa kedua variabel memengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 62%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, fasilitas kantor, kepuasan masyarakat*

1. PENDAHULUAN

Berkembangnya sebuah organisasi dan perusahaan jika tanpa sumber daya manusia, maka akan sulit untuk mencapai tujuannya. Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan. Mempersiapkan sumber daya manusia yang berkompeten tidak bisa dilihat dari segi kuantitas saja, karena ketersediaan sumber daya manusia yang ada saat ini belum tentu bisa dijadikan jaminan bahwa pekerjaan pegawai pada suatu perusahaan atau instansi perusahaan akan efektif dan efisien (Fransiscus et al., 2024). Sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja sesuai standar yang ditetapkan bersama dengan perusahaan atau organisasi yang bertujuan untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi (Nopian Sinaga, 2023).

Menurut Wijayanti (2020:186) mengemukakan bahwa, “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan masyarakat/konsumen”.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik menjadi isu esensial dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tuntutan akan pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama serta pelayanan publik yang berkualitas semakin besar. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, instansi

pemerintah diamanatkan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur. kepuasan ini sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena berkaitan langsung dengan keberhasilan (Maduma Sari Sagala, 2022).

Fasilitas kerja juga sangat penting dalam menunjang kinerja pegawai suatu pemerintahan karena fasilitas kerja yang baik dan alat yang sesuai akan mendukung kinerja pegawai lebih efektif dan efisien (Jufrizen, 2021:215).

Dalam konteks di Desa Bangun Baru Kecamatan Seikepayang, perangkat pemerintah desa memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Namun, masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat kantor Desa Bangun Baru. Hal ini mencakup keterlambatan dalam pengurusan dokumen atau surat menyurat dan masih kurangnya fasilitas yang memadai, seperti kotak saran untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat

Kantor Desa Dusun 1 Bangun Baru Kecamatan Seikepayang merupakan kantor atau instansi pelayanan tingkat desa. Kantor Desa Bangun Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei pada february 2024 yaitu masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan di Kantor Desa Bangun Baru karena tidak adanya papan informasi. Kehandalan atau kemampuan yang diharapkan ada pada kantor desa meliputi berbagai aspek yang penting untuk menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat setempat, Seperti Pencatatan dan pengelolaan data kependudukan, Penanganan konflik dan masalah sosial di masyarakat, Penyampaian informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat desa, Pelayanan yang cepat dan efisien untuk kebutuhan masyarakat, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat-surat lainnya. Kehandalan ini diharapkan dapat menjamin bahwa kantor desa mampu menjalankan fungsinya dengan baik dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Adapun wawancara kepada masyarakat bahwa terdapat aparat desa yang kurang ramah, perilaku yang tidak mencerminkan melayani, tapi sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani, kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, dan kurang mau mendengar keluhan/saran /aspirasi masyarakat. Efektifitas pegawai juga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan surat pindah, membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), membuat Kartu Keluarga (KK), membuat surat keterangan perkawinan, surat keterangan janda/duda, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan pertanahan, dan surat keterangan kelahiran memerlukan waktu yang cukup lama penyelesaiannya bisa sampai berjarak 9 hari.

Pada Observasi yang peneliti dapat dari Kantor Desa Bangun Baru mengenai fasilitas yang dimiliki masih kurang memadai. Masih minimnya fasilitas kantor seperti kursi tunggu parkir dan papan informasi. Terdapat beberapa fasilitas yang ada sudah tidak berfungsi seperti mesin printer sudah mulai tidak bisa dijalankan, kursi, lemari dan kipas angin yang sudah rusak. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju sekarang, menuntut pemerintahan untuk melakukan perencanaan peralatan atau mesin-mesin kantor yang baik agar dapat menunjang aktivitas kerja pegawai untuk mencapai target pekerjaan kantor seefisien mungkin secara tenaga, waktu maupun biaya.

Beberapa fasilitas kantor yang kurang memadai, seperti sedikitnya tersedia tempat duduk, rungan tunggu yang panas dan kurang nyaman. Hal tersebut tentu saja berdampak terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa kantor desa.

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka penulis ingin melakukan suatu penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BANGUN BARU KECAMATAN SEIKEPAYANG”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berlandaskan positivisme. Metode ini menyelidiki populasi tertentu dan mengumpulkan data melalui instrumen penelitian kuantitatif. Tujuan utama penggunaan metode kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Hafni & dea : 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Dusun V Desa Bangun Baru yang berjumlah 441 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan margin error 10%, sehingga diperoleh 82 responden. Teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak desa, penyebaran kuesioner berskala Likert, serta dokumentasi.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas kantor (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Y). Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t untuk pengujian parsial, uji F untuk pengujian simultan, serta koefisien determinasi (R^2).

Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi
Yaitu teknik pengumpulan data secara langsung oleh peneliti yang dilakukan lewat pengamatan langsung ditempat yang telah di tetukan terhadap objek penelitian untuk diamati menggunakan pancaindra. Dalam mengumpulkan data menggunakan observasi, peneliti dapat menggunakan catatan maupun rekaman. Observasi dapat bersifat partisipatoris, yaitu ketika peneliti turut bergabung dan melakukan aktivitas bersama objek pengamatannya.
2. Wawancara
Yaitu melakukan tanya jawab dengan pihak manajemen perusahaan dan beberapa pegawai yang menjadi responden penelitian.
3. Daftar pertanyaan (kuesioner)
Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyiapkan suatu set pertanyaan yang tersusun secara sistematis dan standar yang diberikan kepada responden untuk dijawab tentang indikator-indikator tentang komunikasi dan dispilin kerja.
4. Studi Dokumentasi/Studi Pustaka.
Yaitu melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari dokumen, buku-buku, *literature* yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3. HASIL PENELITIAN

3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Bangun Baru Kecamatan Seikepayang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda, menggambarkan keadaan kualitas pelayanan yang diterapkan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai thitung = 2,720 > ttabel 1,990 (n-k=82-3=79). Sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

3.2 Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Bangun Baru Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan persamaan Regresi Linier Berganda, menggambarkan keadaan fasilitas kantor yang diterapkan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai thitung = 2,540 > ttabel 1,990 (n-k=82-3=79). Sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa variabel fasilitas kantor mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika fasilitas kantor semakin baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Bangun Baru Berdasarkan hasil perhitungan juga menjelaskan dan memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan, fasilitas kantor mempunyai pengaruh yang searah dan sama besar terhadap kepuasan masyarakat. Hasil output SPSS menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas kantor memiliki nilai F hitung sebesar 5,871 dengan nilai signifikan 0,000, Fhitung = 5,871 > Ftabel 3,11 (df₁=k-1=3-1=2) sedangkan (df₂=n-k (82-3=79) dan nilai signifikan pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas kantor sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan, fasilitas kantor mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil Uji t di peroleh Kualitas Pelayanan sebesar (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau thitung = 2,720 > ttabel 1,990 (n-k=82-3=79). Sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat secara signifikan.
2. Berdasarkan hasil Uji t di peroleh Fasilitas Kantor sebesar (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau thitung = 2,540 > ttabel 1,990 (nk=82-3=79). Sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Masyarakat secara signifikan.
3. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 5% (0,05%) dan nilai Fhitung = 5,871 > Ftabel 3,11 (df₁= k-1=3-1=2) sedangkan (df₂ =n-k (82-3=79). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bangun Baru

Secara bersama-sama Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Perilaku Organisasi memiliki kontribusi pada taraf yang erat dan positif.. Dimana nilai (R²) sebesar 0,620 (62%). Sehingga dapat dikatakan bahwa 62% variasi variabel bebas yaitu Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja pada model

ini dapat menjelaskan Perilaku Organisasi sedangkan sisanya sebesar 38% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

4.2 SARAN

Saran Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bangun Baru maka saran-saran dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi kantor Desa Bangun Baru

a. Diharapkan kantor Desa Bangun Baru meningkatkan kualitas pelayanan lagi melalui kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan, memberi kemudahan, kecepatan waktu dalam pengurusan, hubungan baik dengan masyarakat dan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. b. Sebaiknya kantor Desa Bangun Baru melengkapi fasilitas kantor untuk memudahkan pekerjaan serta kenyamanan demi meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Bagi peneliti selanjutnya Bagi penelitian lain yang hendak melakukan penelitian sejenis agar dapat mengembangkan penelitian serta menambah kekurangan yang ada pada penelitian ini, sehingga makin memperkaya pengetahuan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Cholida Nasution, H., & Samosir, D. A. (2023). Influence of Price, Promotion, And Service Quality on Consumer's Purchase Interest in Matahari Store Department. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 17(2), 472–479. <https://doi.org/10.55208/jebe.v17i2.488> Esterberg. 2021. Dikutip oleh Sugiyono D. Bandung : CV. Alfabeta
- Fransiscus, R., Sagala, L. G., & Sagala, M. S. (2024). *The Influence Of Education And Training Programs On Employee Achievement In Republic Of Indonesia Public Radio Broadcasting Institution Medan*. 13(02), 492–501. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i02>
- Ghozali, Imam. 2020. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husna, Indrayani. 2021. Penerapan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi dan Produktivitas Perusahaan. Jakarta : J. ElRiyasah.
- Kotler dan Keller. 2019. Prinsip-prinsip manajemen. Jakarta : Erlangga
- Maduma Sari Sagala, R. H. (2022). The Effect Of Product Quality And Service Quality On Consumer Satisfaction At Pt. Delami brands Kharisma Busana. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(03).
- Nopian Sinaga, I. (2023). Influence of Motivation, Work Environment and Compensation on Employee Performance. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 17(2). <https://doi.org/10.55208/jebe.v17i2.447>
- Nuryadi, dkk. 2020. Dasar-Dasar Statistik Penelitian. Yogyakarta : Sibuku Media.

- Rusiadi, Subiantoro. 2021. Metode Penelitian. Yogyakarta : GAVA MEDIA
- Rahmadi. 2019. Pengantar Metodologi Penelitian. Banjarmasin: Antasari Press.
- Sugiyono. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D.
- Slovin. 2019. Populasi dan sampel penelitian. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono Fandy. 2019. Kepuasan Pelanggan Konsep Pengukuran dan Strategi. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjahya Supriatna. 2016. Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. Jakarta : Nimas Multima.
- Umar Husein. 2016. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali Mulyadi. Widoyoko, Eko
- Putro. 2020. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar