

ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

Novi Kadewi Sumbawati^{1*}, Fitriani²

¹²Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: novi.sumbawa@gmail.com

Article Info

Article History

Received: 28 November 2024

Revised: 28 Desember 2024

Published: 31 Desember 2024

Keywords

Service Quality Attributes;
Community Satisfaction.

Abstrak

The purpose of this study was to know the effect of apparatus service on communities' satisfaction at the Kerato Village Office, Unter Iwes Sub district, Sumbawa District. The type of this study was associative study which aims to know the effect or the relationship between two or more variables. The data used in this study was quantitative data. The type of data used was primary data. The method used to collect data was through questionnaire. The technique of determining sample was used Slovin formula. The numbers of samples in this study were 98 people and were selected randomly. Data analysis was performed using Smart PLS 3.0 M3 Software, including testing the measurement model (outer model) and testing the structural model (inner model). The results of study showed that partially tangible had effect on community satisfaction in Kerato village office, it was based on the value of t-value was higher than t-table ($2.288 > 1.290$), then reliability had effect on community satisfaction at the Kerato Village Office, it was based on t-value was higher than t-table ($1.720 > 1.290$), then Responsiveness did not have effect on community satisfaction at the Kerato Village Office, it was based on t-value was lower than t-table ($1,197 < 1.290$). Furthermore, the value of r square was 0.445 it means that the percentage effect of tangible, realibility and responsiveness on community satisfaction in Kerato village office was 44.5% while the remaining of 54.5% was affected by other variables outside of this study.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi suatu yang tidak bisa ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah Desa yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak dimiliki warga setempat.

Berbagai kajian dalam administrasi publik saat ini semakin berkembang. Administrasi publik mengkaji berbagai strategi salah satunya dibidang pelayanan publik yang dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Hardiyansah (dalam Kusuma, 2017), teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*). Sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Organisasi ataupun instansi khususnya instansi pemerintahan yang di dalamnya terdapat aparatur negara yang bertugas sebagai abdi negara dan juga abdi masyarakat mempunyai tugas pokok seperti penyelenggaraan tugas umum pemerintah, pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan unsur yang begitu menentukan karena erat kaitannya dengan berbagai sisi kehidupan manusia dan lebih luas lagi yaitu kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan tugas penting yang tak dapat diabaikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan, dan dengan pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat selaku pengguna jasa layanan guna memberikan respon balik terhadap layanan yang diterima (Tangdiaga *et al*, 2021).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut Hasibuan yang dikutip oleh Khotmin & Dahlan (2018) menyatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Sedangkan Kasmir (dalam Khairunnisa & Jannah, 2022), mengatakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan masyarakat dan menempatkan sesuatu dimana masyarakat sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna untuk memenuhi keinginan masyarakat akan suatu jasa yang mereka butuhkan.

Menurut Yulianto dan Yahya (2018), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan dikatakan kurang berkualitas atau tidak efisien jika masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan.

Pada masa globalisasi yang sarat dengan kesulitan, otoritas publik yang dibutuhkan untuk menawarkan dukungan terbaik dan diatur untuk kebutuhan daerah setempat. Pelayanan yang berorientasi pada publik tentunya akan berpacu dalam kualitas. Kualitas administrasi merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Menurut Feigenbaum (dalam Nasution, 2017), kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Dinamika kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat, tidak mudah untuk mencapai kepuasan umum. Orang-orang sekarang lebih terdidik dan memiliki pemahaman yang baik tentang hak-hak mereka sebagai pengguna jasa.

Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik perlu memperhatikan perubahan sikap dan perilaku masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta rasa puas atau tidaknya terhadap pelayanan yang telah disediakan. Kepuasan dapat dirasakan oleh penerima layanan jika pelayanan tersebut berkualitas. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan yang sering dibutuhkan dalam bentuk jasa. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan

masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga Negara.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi pengguna. Apabila layanan yang telah diberikan sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan (Riyadin, 2019).

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan harapan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika para pemberi layanan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan (Yuliati & Wahyuningsih, 2019).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah yang terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur optimalisasi terhadap kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (Agustina *et al*, 2019).

Pelayanan yang baik diharapkan mampu memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat mempunyai peran besar untuk membandingkan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat atau pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang telah mereka terima dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas pelayanan dipersepsikan baik serta memuaskan apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal (Alfionita & Gunawan, 2020).

Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dengan suatu alat ukur sebagaimana yang diungkapkan oleh Zeithmal Zeithaml, Parassuraman & Berry yang dikutip oleh Along (2020), bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk mampu bersaing dengan perusahaan lain dengan menciptakan kepuasan pada pelanggannya.

Terwujudnya pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik. Kepmenpan Nomor 23 tahun 2003 menyebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan berkualitas (Suharyadi, 2018).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepermerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut (Suandi, 2019). Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan masyarakat tergantung dari pelayanan atau kinerja yang diberikan kepada masyarakat itu sendiri. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sehingga hal tersebut akan dinilai semakin bermutu.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa. Kantor Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes merupakan kantor atau instansi pelayanan publik yang menjadi sentral segala kegiatan yang ada di Desa, baik dibidang pemerintahan, pemberdayaan, pembangunan atau pun pembinaan semua pusat di kantor Desa. Fenomena yang terjadi di Kantor Desa Kerato, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Kerato memiliki kualitas yang rendah sehingga menghambat kelancaran kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah Desa tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah Desa adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-tele penyelesaian administrasi suatu urusan. Selain tentang pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Kerato terkait informasi yang diberikan oleh Kantor Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes masih kurang maksimal disebabkan kurangnya sosialisasi dalam penyampaian apa saja kepada masyarakat dan informasi yang disampaikan sering terlambat.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah perlu adanya perbaikan karena jika tidak segera ada perubahan atau tindakan dari pemerintah maka akan menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap apartur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan bentuk respon dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

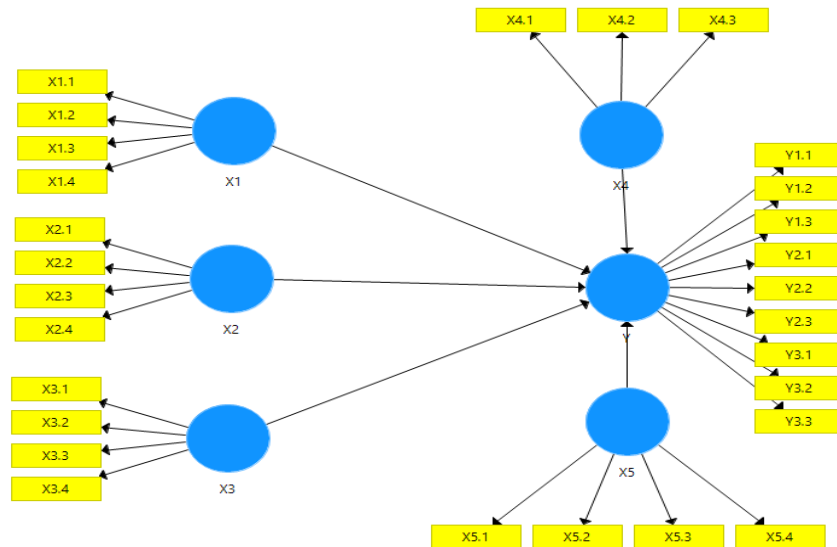
Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur pemerintah. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa di Kabupaten Sumbawa.

Penelitian ini dilakukan di Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki kinerja pelayanan di masa yang akan datang. Kinerja aparatur pemerintah desa di Kantor Desa Kerato akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat akan memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Darmanah (2019), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian asosiatif pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan variabel pelayanan pegawai kantor Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa, yang terdiri atas *tangible*/berwujud (X_1), *reliability*/kehandalan (X_2), *responsiviness*/ketanggapan (X_3), *assurance*/jaminan (X_4), dan *emphaty*/empati (X_5) dengan variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y). Alur penelitian ini dapat disajikan dalam gambar berikut ini.



Gambar 1. Rancangan Model Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan atau *scoring* (Sugiyono, 2019). Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa hasil jawaban kuesioner yang disebarakan kepada responden terkait permasalahan penelitian.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber primer. Menurut Husein Umar (2019), data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung kepada objeknya. Data primer merupakan sumber data peneliti yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari responden penelitian, yaitu masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner atau angket.

Populasi dan Sampel

Menurut Hendryadi *et al.* (2019), populasi adalah objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik kesimpulannya oleh peneliti. Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa yang berjumlah 4.986 orang.

Sedangkan sampel menurut Hendryadi *et al.* (2019), sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai sebagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode

tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi. Melihat jumlah populasi yang cukup banyak, maka penulis mempersempit populasi tersebut dengan memilih beberapa anggota populasi untuk dijadikan sebagai perwakilan atau sampel. Jumlah sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e = Tingkat kelonggaran (10%).

Berikut perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{4.986}{1 + 4.986 (0,1)^2} \\ &= \frac{4.986}{1 + 49,86} \\ &= \frac{4.986}{50,86} \\ &= 98,03 \text{ (dibulatkan 98)} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diketahui nilai $n = 98,03$ sehingga dalam peneliti ini jumlah sampel yang akan diambil menjadi responden penelitian adalah sebanyak 98 orang. Penentuan responden dipilih secara *accidental sampling*, yaitu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang secara kebetulan ada di tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan angket atau kuesioner yang diberikan kepada reponden. Menurut Sujarweni (2020), kuesioner merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Pengumpulan untuk data primer, peneliti menggunakan kuesioner dengan beberapa alternatif jawaban berupa *skala likert*. *Skala likert* adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun bobot penilaian yang digunakan untuk mengukur dengan *skala likert*, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju (Sujarweni, 2020).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan program *Partial Least Square* dengan bantuan software SmartPLS. PLS adalah sebuah pendekatan pemodelan kausal yang bertujuan memaksimalkan variansi dari variabel laten criterion yang dapat dijelaskan (*explained variance*) oleh variabel laten prediktor. SEM-PLS dapat bekerja secara efisien dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks. Selain itu, asumsi data distribusi data dalam SEM-PLS relatif lebih longgar. PLS juga dapat menganalisis model pengukuran reflektif dan formatif serta variabel laten dengan satu indikator tanpa menimbulkan masalah identifikasi (Ghozali dan Latan, 2017). Analisis data pada PLS

dilakukan dengan tiga tahap, yaitu pengujian *outer model*, pengujian *inner model* dan pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian model dengan menggunakan *partial least square* (PLS) terdiri dari dua tahapan pengujian, yaitu pengujian model pengukuran (*outer model*) dan pengujian model structural (*inner model*).

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Berikut disajikan hasil pengujian model pengukuran (*outer model*) dengan menggunakan bantuan *software* SmartPLS 3.0.

a. Uji Validitas

Uji validitas konvergen dilakukan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* yang menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran dengan variabel konstruksinya. Nilai *outer loading* > 0.7 dapat dikatakan ideal untuk penelitian *confirmatory*, antara 0.6-0.7 dapat dipertahankan dalam penelitian *exploratory* (Ghozali dan Latan, 2017). Berikut disajikan hasil pengujian *outer loading* menggunakan bantuan SmartPLS 3.0.

Tabel 1. *Outer Loading*

Indikator	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y	Kriteria	Keterangan
X1.1	0,850						> 0.6	Valid
X1.2	0,697						> 0.6	Valid
X1.3	0,827						> 0.6	Valid
X1.4	0,614						> 0.6	Valid
X2.1		0,733					> 0.6	Valid
X2.2		0,915					> 0.6	Valid
X2.3		0,686					> 0.6	Valid
X2.4		0,818					> 0.6	Valid
X3.1			0,865				> 0.6	Valid
X3.2			0,652				> 0.6	Valid
X3.3			0,665				> 0.6	Valid
X3.4			0,896				> 0.6	Valid
X4.1				0,913			> 0.6	Valid
X4.2				0,921			> 0.6	Valid
X4.3				0,639			> 0.6	Valid
X5.1					0,797		> 0.6	Valid
X5.2					0,752		> 0.6	Valid
X5.3					0,820		> 0.6	Valid
X5.4					0,778		> 0.6	Valid
Y.1						0,701	> 0.6	Valid
Y.2						0,635	> 0.6	Valid
Y.3						0,717	> 0.6	Valid

Sumber: Output Hasil Olahan PLS, 2022.

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa semua indikator telah memperoleh nilai > 0,6. Dengan demikian, indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan valid karena telah memenuhi kriteria *loading factor*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal alat ukur, suatu konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability (CR)* dan *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali dan Latan, 2017). Hasil pengujian *composite reliability* dan *cronbach's alpha* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbachs Alpha	Kriteria	Keterangan
X ₁	0.696	0.818	> 0.6	Reliabel
X ₂	0.799	0.870	> 0.6	Reliabel
X ₃	0.773	0.857	> 0.6	Reliabel
X ₄	0.806	0.870	> 0.6	Reliabel
X ₅	0.829	0.867	> 0.6	Reliabel
Y	0.875	0.901	> 0.6	Reliabel

Sumber: Output Hasil Olahan PLS, 2022.

Berdasarkan tabel 2 hasil pengujian *composite reliability* dan *cronbach's alpha* menunjukkan bahwa nilai reliabilitas masing-masing *first order* maupun *second order* dinyatakan reliabel karena telah memenuhi kriteria *composite reliability* dan *cronbach's alpha* >0,6.

2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Model struktural atau *inner model* dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan *coefficient of determination (R²)* untuk konstruk dependen dan nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk menguji signifikansi hubungan antar konstruk dalam model struktural. Nilai *R²* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali dan Latan (2014), perubahan nilai *R²* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Semakin tinggi nilai *R²* berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Hasil pengujian *R²* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Nilai Coefficient of Determination (R²)

Variabel Dependen	Variabel Independen	R ²	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy	0.455	Moderate / Sedang

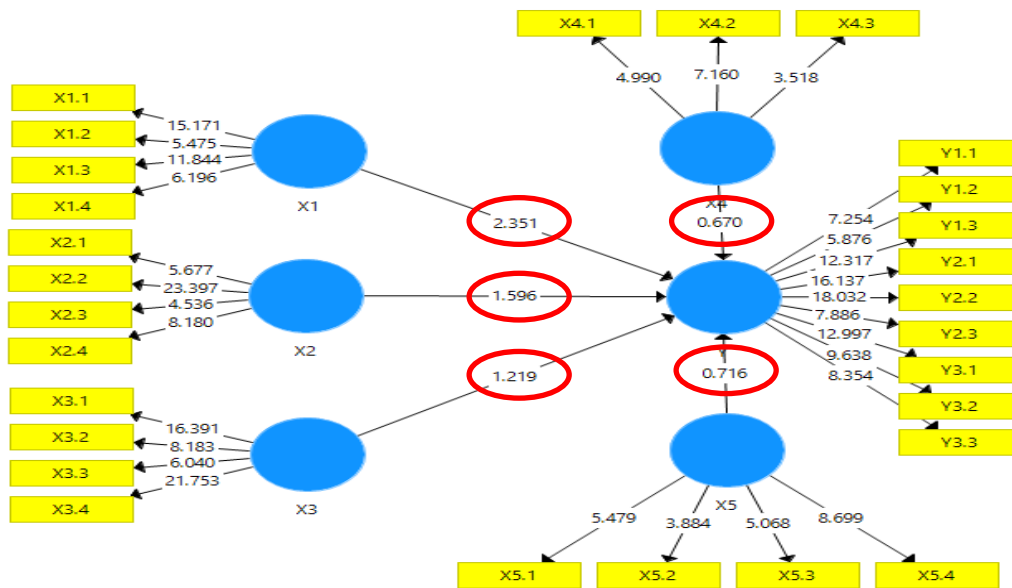
Sumber: Output Hasil Olahan PLS, 2022.

Tabel 3. menunjukkan hasil uji *coefficient of determination (R²)* dengan nilai sebesar 0.455 pada kategori *Moderate/Sedang*. Hal ini mengandung arti bahwa variasi perubahan konstruk atau variabel laten tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa mampu dijelaskan dengan cukup baik oleh konstruk *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

3. Pengujian Hipotesis

Tahapan selanjutnya adalah pembuktian hipotesis dengan melihat koefisien parameter dan nilai *t-statistik*. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *path coefficient* untuk menguji model struktural. Hasil pengujian hipotesis yang diajukan dapat dilihat dari besarnya *t-statistik*. Nilai *t-statistik* dibandingkan dengan *t-tabel* yang ditentukan dari nilai $df = n - k = 98 - 6 = 92$ pada α sebesar 5% (0,05) sehingga diperoleh nilai *t-tabel* sebesar 1.662. Hasil

pengujian *Path Coefficient* dengan menggunakan bantuan *software* SmartPLS 3.0 dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Rancang Model Struktural (Inner Model)

Hasil pengujian *Path Coefficient* dengan menggunakan bantuan *software* SmartPLS 3.0 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Nilai Path Coefficient

	T Statistics (O/STERR)	T-Tabel	P-Value	Probability	Keterangan
X ₁ -> Y	2.288	1.662	0.023	0.05	Berpengaruh
X ₂ -> Y	1.720	1.662	0.036	0.05	Berpengaruh
X ₃ -> Y	1.197	1.662	0.232	0.05	Tidak Berpengaruh
X ₄ -> Y	0.683	1.662	0.495	0.05	Tidak Berpengaruh
X ₅ -> Y	0.713	1.662	0.476	0.05	Tidak Berpengaruh

Sumber: Output Hasil Olahan PLS, 2022.

Berdasarkan tabel dan gambar tersebut, maka diperoleh kesimpulan mengenai pengaruh variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen).

a. Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian *t-test*, diketahui bahwa nilai t-statistic variabel *tangibles* adalah sebesar 2.288 lebih besar dari pada nilai t-tabel 1.662 (2.288>1.662) dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0.023 lebih kecil dari 0.05 (0.023<0.05). Hal ini berarti bahwa *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.

b. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian *t-test*, diketahui bahwa nilai t-statistic variabel *reliability* adalah sebesar 1.720 lebih besar dari pada nilai t-tabel 1.662 (1.720>1.662) dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0.036 lebih kecil dari 0.05 (0.036<0.05). Hal ini berarti bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.

c. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian *t-test*, diketahui bahwa nilai *t-statistic* variabel *responsiveness* adalah sebesar 1.197 lebih kecil dari pada nilai *t-tabel* 1.662 ($1.197 < 1.662$) dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0.232 lebih besar dari 0.05 ($0.232 > 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.

d. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian *t-test*, diketahui bahwa nilai *t-statistic* variabel *assurance* adalah sebesar 0.683 lebih kecil dari pada nilai *t-tabel* 1.662 ($0.683 < 1.662$) dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0.495 lebih besar dari 0.05 ($0.495 > 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.

e. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian *t-test*, diketahui bahwa nilai *t-statistic* variabel *empathy* adalah sebesar 0.713 lebih besar dari pada nilai *t-tabel* 1.662 ($0.713 < 1.662$) dan nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0.476 lebih besar dari 0.05 ($0.476 > 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa *empathy* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.

Pembahasan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga melaksanakan peraturan perundang-undangan. Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan, apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, setiap organisasi pemerintahan perlu berupaya memahami harapan masyarakat atas produk yang dihasilkan atau jasa layanan yang diberikan. Terdapat lima aspek penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada masyarakat, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan aparatur pemerintah Desa Kerato, dapat disimpulkan bahwa kualitas fisik (*tangibles*) dan keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa. Sedangkan kualitas daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan aparatur pemerintah Desa Kerato. Untuk menciptakan kepuasan masyarakat yang tinggi, aparatur pemerintah Desa Kerato harus memberikan layanan yang berkualitas sehingga dapat dirasakan sesuai atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Kepuasan yang dirasakan masyarakat akan berdampak positif bagi organisasi sektor publik, diantaranya akan

menimbulkan citra yang baik terhadap aparat pemerintah yang pada akhirnya dapat berpengaruh pada meningkatnya kepercayaan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pandangan Anggraini *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan yang kurang baik akan menciptakan ketidakpuasan pada masyarakat. Dari sinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, setiap instansi pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada. Melalui kualitas pelayanan yang baik, maka akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto & Otoluwa (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan persepsi konsumen tentang mutu suatu usaha. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka perusahaan tersebut juga dinilai tidak bermutu, karena mendapat pelayanan dengan kualitas terbaik adalah hal yang diinginkan setiap manusia. Jadi usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus tetap dilakukan agar dapat memaksimalkan kepuasan konsumen, karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan mengenai atribut kualitas pelayanan aparat pemerintah desa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.
3. *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.
4. *Assurance* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.
5. *Empathy* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Desa Kerato Kecamatan Unter Iwes Kabupaten Sumbawa.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan hasil penelitian ini adalah:

1. Kepada Pemerintah Desa Kerato

Diharapkan adanya peningkatan fasilitas pelayanan, seperti tersedianya ruang pelayanan yang luas dan tenaga pelayanan yang profesional agar masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan di Kantor Desa Kerato sehingga reputasi dan kepercayaan masyarakat atas Kantor Desa Kerato akan semakin tinggi.

2. Bagi Pemerintah

Penting adanya partisipasi dari masyarakat dalam memberikan aspirasi berupa saran, masukan, serta kritik kepada pemerintah Desa Kerato terhadap permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan untuk kemajuan pelayanan di Kantor Desa Kerato yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R.A., Fitriyah, N., & Apriani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Negara*, 7(2): 9098-9108.
- 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.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1): 94-99.
- Anggraini, R., Hernimawati, & Pebriana, M. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Lima Puluh Kota Pekanbaru. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(1): 49-56.
- Darmanah, G. (2019). *Metodologi Penelitian*. Lampung: CV. Hira Tech.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendryadi, Trichayadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: LPMP Imperium.
- Khairunnisa, V., & Jannah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BPRS Puduarta Insani. *Saujana: Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah*, 4(1): 41-52.
- Khotmin, N.A., & Dahlan, R. (2018). Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BPR Syari'ah Way Kanan. *Jurnal Khozana*, 1(1): 95-127.
- Kusuma, D. (2017). Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa Dalam Implementasi Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 di Desa Nagrawangi Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 9(1): 91-112.
- Notoadmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1): 41-50.
- Suandi (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2): 13-22.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer (JITK)*, 3(2): 289-296.
- Sujarweni, V.W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Susanto, H.A., & Otoluwa, N.I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Astra Internasional TBK Honda Cabang Maros. *Jurnal Brand*, 2(1): 132-146.
- Tangdiaga, Y.G., Chairunisa, F., & Lucita, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1): 92-109.
- Umar, H. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan: Langkah Cepat dan Tepat Menyusun Tesis dan Disertasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yulianto, H., & Yahya, S.D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. *Seminar Nasional dan Call for Paper: Manajemen, Akuntansi dan Perbankan*: 1234-1251.
- Yuliati, & Wahyuningsih, S. (2019). Analisis Performa Pelayanan, Harapan dan Kewajiban Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pandean Lamper Kota Semarang. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 14(2): 324-336.