

***THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON COMMUNITY
SATISFACTION IN SERDANG WETAN VILLAGE, LEGOK SUB-DISTRICT,
TANGERANG***

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DESA SERDANG WETAN KECAMATAN LEGOK
TANGERANG**

Cahyani Kurniastuti¹, Ismayudin Yulizar², Misbahul Iqbal³, Putra Pratama⁴
Universitas Muhammadiyah Tangerang^{1,2,3,4}
cahyanikurniastuti@gmail.com¹

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of public service quality on community satisfaction in Serdang Wetan Village, Legok District, Tangerang Regency. The results showed that; (1) There is a positive and significant influence of public service quality variables on community satisfaction at the Serdang Wetan Village Office. It is known that the correlation coefficient value is 0.545, the coefficient of determination is 0.122 tcount (2.484) > ttable (1.987) at the 5% significance level. Based on the coefficient of determination (R Square) of 0.122, it means that the quality of public services affects community satisfaction by 12.2%.

Keywords: *Public Service Quality, Community Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di desa serdang wetan kecamatan legok kabupaten Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Serdang Wetan. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi 0,545, koefisien determinasi sebesar 0,122 thitung (2,484) > ttabel (1,987) pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,122, artinya kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 12,2%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aktivitas penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah, dan dalam pelaksanaannya itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat yang sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Salah satu lembaga pelayanan publik ialah Kantor Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang yang dipimpin oleh kepala desa yang bertanggung jawab langsung kepada camat. Tugas pokok Kantor Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang merupakan menyangkut dalam urusan Pemerintah

Wilayah dibidang pelayanan. Pelayanan yang diberikan Kantor Desa Serdang

Wetan Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang yang bertugas membagikan pelayanan tetap dituntut buat berkerja secara maksimal melayani warga. Tetapi tiap orang mempunyai evaluasi tertentu tentang hasil kerja yang berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan warga.

Berikut merupakan macam-macam layanan yang terdapat di Kantor Desa Serdang Wetan yang penulis cantumkan dalam wujud tabel berikut.

Tabel 1. Jenis pelayanan di Balai Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang

Bidang	Kegiatan
1. Pencatatan sipil	a. Pembuatan pengantar
2. Kependudukan	b. Pembuatan pengantar
3. Informasi data	d. Pembuatan pengantar kartu keluarga
	c. Pembuatan pengantar
	h. Pembuatan surat keterangan usaha
	g. Penerbitan surat keterangan tidak mampu
	f. Penerbitan pengantar skck
	e. Penerbitan surat numpang nikah

Sumber : Desa serdang wetan

kecamatan legok Kabupaten Tangerang
Selaku Lembaga Pemerintah pelayanan yang diberikan Kantor Desa wajib ditingkatkan, baik dalam segi pelayanan langsung ataupun tidak langsung. Dalam hal ini penulis melaksanakan penelitian awal yang dicoba lewat kusioner yang disebarakan ke sebagian warga Desa Serdang Wetan. Hasil dari penelitian awal tersebut mengidentifikasi bahwa Kantor Desa Serdang Wetan mempunyai permasalahan utama ialah mutu pelayanan di Desa Serdang Wetan belum optimal, kalau ditemui permasalahan di Kantor Desa Serdang Wetan berbentuk warga yang belum mengenali prosedur yang ditetapkan oleh pihak Kantor Desa Serdang

Wetan, tidak hanya itu pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Desa Serdang Wetan masih sedikitnya realisasi ataupun budaya tegur, sapa senyum. Permasalahan berikutnya yang terdapat di kantor Desa Serdang Wetan pula belum terdapat ruang tunggu ataupun sofa spesial yang digunakan buat menunggu antrian. Ruang tunggu ataupun sofa spesial yang digunakan buat menunggu ialah bagian yang butuh diperlihatkan dalam pelayanan publik, supaya warga merasa aman dikala menunggu antrian buat diberikan pelayanan. Tidak hanya tidak terdapat ruang tunggu ataupun sofa spesial, pula belum terdapat ruang parkir yang digunakan buat menempatkan kendaraan warga yang mau melaksanakan

pelayanan. Tidak terdapatnya ruang parkir ialah permasalahan yang wajib dicermati supaya warga merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas ataupun pegawai Kantor Desa Serdang Wetan.

Penelitian ini diperkuat dengan penelitian – penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan rina (2020), eulin karlina etc (2019), widya arum vellyati (2019). Mereka memperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis berupaya untuk membuktikan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.

Bersumber pada penelitian awal tentang kepuasan warga terhadap mutu pelayanan publik pada Kantor Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang Sebanyak 23, 8% warga melaporkan sangat tidak sepakat, 52, 4% warga melaporkan tidak sepakat, 14, 3% warga menyatakan ragu- ragu, 4, 8% warga melaporkan sepakat, 4, 8% warga melaporkan sangat sepakat pada persoalan“ Apakah bagi Ayah/Bunda/Sdr telah mengenali data tentang prosedur pembuatan berkas ataupun dokumen semacam (Akta kelahiran, Kartu Keluarga, Elektronik Kartu Ciri Penduduk serta sebagainya). Sebab saat melaksanakan pelayanan masyarakat tidak memperoleh data atau dokumen yang lengkap sehingga menyulitkan masyarakat yang datang dari jauh yang harus pulang kembali untuk melengkapi berkas-berkas dalam persyaratan pembuatan dokumen yang diinginkan. Kemudian 30% menyatakan sangat tidak setuju, 50% menyatakan tidak setuju 10% menyatakan ragu-ragu, 10% menyatakan setuju dan 0% menyatakan sangat setuju , pada pertanyaan “Apakah petugas/pegawai

menerapkan budaya tegur,sapa,senyum” hal ini dibuktikan bahwa ada keluhan dari beberapa pengunjung yang menyatakan bahwa petugas yang melayani tidak memberikan senyuman saat melakukan pelayanan. Selanjutnya 23,8% menyatakan sangat tidak setuju, 52,4% menyatakan tidak setuju, 14,3% menyatakan sangat ragu-ragu, 9,5% menyatakan setuju, dan 5% menyatakan sangat setuju pada pertanyaan “ apakah menurut anda fasilitas tunggu yang berada di Desa Serdang Wetan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat”hal ini bisa dilihat bahwa ada keluhan dari masyarakat terkait dengan fasilitas tunggu yang berada di Desa Serdang Wetan. Kemudian 33,3% menyatakan sangat tidak setuju , 42,9% menyatakan tidak setuju, 19% menyatakan ragu-ragu, 14,8% menyatakan setuju, dan 0% menyatakan sangat setuju pada pertanyaan “Apakah menurut anda, fasilitas parkir yang di berikan oleh desa serdang wetan sudah memenuhi standar”,hal ini dibuktikan bahwa ada keluhan dari masyarakat terkait dengan fasilitas parkir yang ada di Kantor Desa Serdang Wetan. Kemudian 42,9% menyatakan sangat tidak setuju , 19% menyatakan tidak setuju, 19% menyatakan ragu-ragu, 14,3 menyatakan setuju, dan 4,8% menyatakan sangat setuju pada pertanyaan “Apakah menurut anda untuk pembuatan berkas-berkas sudah dilakukan dengan tepat waktu” hal ini dibuktikan bahwa untuk pembuatan berkas-berkas membutuhkan waktu yang cukup lama yang mengharuskan masyarakat lebih lama menunggu. Masalah selanjutnya 9,5% menyatakan sangat tidak setuju, 42,9% menyatakan tidak setuju, 14,3% menyatakan ragu-ragu, dan 19% menyatakan sangat setuju pada pertanyaan “apakah menurut anda, pegawai/petugas sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada

masyarakat” hal ini dibuktikan bahwa petugas/pegawai belum memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Berdasarkan perhitungan hasil persentase kepuasan masyarakat yang berjumlah 52% , maka penulis melakukan penelitian di Kantor Desa Serdang Wetan dan dapat disimpulkan bahwa masih ada masyarakat yang belum puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Desa Serdang Wetan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Eulin karlina etc (2019:9) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperlukan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Rosnaini Daga (2017:76) pelanggan atau konsumen adalah pihak yang memaksimumkan nilai, mereka membentuk harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan itu. Pembeli akan membeli dari perusahaan yang memberikan nilai pelanggan tertinggi, yang didefinisikan sebagai selisih antara total nilai pelanggan dan total biaya pelanggan. Hal ini berarti bahwa para penjual harus menentukan total nilai pelanggan dan total nilai biaya bagi pelanggan yang ditawarkan oleh masing-masing pesaing untuk mengetahui bagaimana posisi tawaran mereka sendiri.

Menurut Hasan (2014:90) dalam Rosnaini Daga (2017:77) kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dari kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Tjiptono dalam Dwi Aliyyah Apriyani (2017:2) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yuliati (2016:266) dalam Anita Amir (2021:7) Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintah untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah penting karena akan memberi informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut. Instansi Pemerintah dapat mengetahui kepuasan dari masyarakat melalui umpan balik yang diberikan oleh masyarakat kepada Instansi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan masyarakat. Salah satu contoh umpan balik dapat diketahui pada saat masyarakat komplain atau mengeluh, dengan adanya komplain atau mengeluh tersebut, Instansi dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sehingga dapat memuaskan masyarakat yang belum merasa puas.

Berdasarkan teori menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah sikap atau perasaan senang konsumen atau pelanggan karena kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya apabila sesuai dengan harapan dan keinginan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut pendapat Misbah Sanusi (2008:21) dalam Nashar, (2020:12) menyatakan bahwa agar para konsumen atau masyarakat tidak lari dan dapat berkesan positif maka harus diciptakan pelayanan maksimal, apakah dengan senyum yang penuh bersahabat, apakah dengan tatakrma, ataupun dengan menawarkan keperluan para pelanggan dan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mendasar, agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa, konsumen atau masyarakat. Dalam memberikan pelayanan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan berkualitas sehingga masyarakat merasa puas. Pelayanan adalah faktor penting yang perlu diperhatikan utamanya oleh lembaga atau institusi yang bergerak dibidang pelayanan sektor publik.

Menurt Moenir (2002:16) dalam Nashar (2020:12) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang dilakukan secara langsung. Pelayanan merupakan unsur yang tidak bisa dilepaskan dari suatu produk, baik pelayanan sebagai produk inti (jasa murni) maupun pelayanan sebagai pelengkap.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurt Moenir (2002:16) dalam Nashar (2020:12) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang dilakukan secara langsung. Pelayanan merupakan unsur yang tidak bisa dilepaskan dari suatu produk, baik pelayanan sebagai produk inti (jasa murni) maupun pelayanan sebagai pelengkap.

1. Polulasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di Kantor Desa Serdang Wetan

Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang pada tahun 2023 yang jumlahnya tidak diketahui.

2. Sempel Penelitian

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling aksidental, Sampling aksidental adalah teknik pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kebetulan, dan dipandang cocok menjadi sumber data. Maka dari itu, sampel yang diambil oleh penelitian ini adalah sejumlah masyarakat yang berkunjung pada tahun 2023 ke Kantor Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang.

PEMBAHASAN

1. Uji Statistik Deskriptif

Mengenai hasil uji statistic deskriptif penelitian dapat dilihat pada table 4.3 sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Publik	101	15.00	50.00	26.8119	9.27762
Kepuasan Masyarakat	101	11.00	55.00	29.1386	14.06914
Valid N (listwise)	101				

Sumber : Data Primer di olah SPSS 22 2023

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas, dapat digambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah :

- Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 15 sedangkan nilai maksimum sebesar 50 dan rata-rata sebesar 26.8119. Dan standar deviasi data kualitas pelayanan publik sebesar 9.27762
- Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 11 sedangkan nilai maksimum sebesar 55 dan rata-rata sebesar 29.1386. Dan standar deviasi data kualitas pelayanan publik sebesar 14.06914

2. Deskripsi Variabel

a. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (X1)

Deskripsi data memberikan gambaran mengenai karakteristik data variabel yang digunakan dalam model penelitian ini. Berdasarkan hasil diketahui bahwa nilai yang sering muncul pada setiap pertanyaan adalah setuju dengan nilai 1, yang berarti responden memiliki tanggapan “Sangat Tidak Setuju” terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Desa Serdang Wetan sangat tidak setuju dengan item pertanyaan yang peneliti ajukan pada variable kualitas pelayanan publik,

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali,2013). Dari hasil pengujian SPSS bahwa semua variabel (butir soal) bahwa menunjukkan seluruh butir-butir soal valid, hal ini terlihat dari nilai Cronbach alpha lebih besar dari nilai r tabel. Berikut hasil pengujian validitas variable:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Korelasi	R Hitung	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Publik	X1.1	0,3000	0,5350	Valid
		X1.2	0,3000	0,4930	Valid
		X1.3	0,3000	0,4740	Valid
		X1.4	0,3000	0,4510	Valid
		X1.5	0,3000	0,4560	Valid
		X1.6	0,3000	0,5040	Valid
		X1.7	0,3000	0,4600	Valid
		X1.8	0,3000	0,5350	Valid
		X1.9	0,3000	0,5280	Valid
		X1.10	0,3000	0,4830	Valid
2	Kepuasan Masyarakat	X2.11	0,3000	0,3730	Valid
		Y.1	0,3000	0,4190	Valid
		Y.2	0,3000	0,3340	Valid
		Y.3	0,3000	0,3340	Valid
		Y.4	0,3000	0,3880	Valid
		Y.5	0,3000	0,3520	Valid
		Y.6	0,3000	0,3340	Valid
		Y.7	0,3000	0,3910	Valid
		Y.8	0,3000	0,4190	Valid
		Y.9	0,3000	0,4190	Valid
		Y.10	0,3000	0,4190	Valid
Y.11	0,3000	0,3880	Valid		

Sumber : Data Primer di olah SPSS 22 2023

Berdasarkan tabel diatas maka seluruh butir pertanyaan dari setiap variabelnya adalah valid karena dilihat dari $r_{Hitung} > \text{Korelasi}$.

3. Uji Reabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 ^a	.484	.473	3.39216

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

No.	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Cut Value	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Publik (X1)	0,882	0,60	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,977	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer di olah SPSS 22 2023

Dari Hasil uji realibitas pada 3 di atas, menunjukkan bahwa butir variabel-variabel pertanyaan kualitas pelayanan publik (X1) dan kepuasan masyarakat (Y) adalah reliabel karena mempunyai nilai alpha > 0.60 sehingga dapat digunakan untuk mengolah data selanjutnya.

4. Uji Korelasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk menguji signifikansi hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan berlaku untuk seluruh populasi, maka perlu diuji signifikansinya.

Tabel 4. Hasil Uji Kolerasi

Correlations				
		Kualitas Pelayanan Publik	Disiplin Kerja	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan Publik	Pearson Correlation	1	.595**	.545**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.545**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer di olah SPSS 22 2023

Dari hasil perhitungan uji koefisien di atas pada tabel di atas dapat diketahui nilai Sig.(2tailed) kualitas

pelayanan publik (X1), terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat kolerasi yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan publik (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y),

Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Pengujian ini dapat dilihat pada tabel adjusted R Square. Hasil dari koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Sumber : Data Primer di olah SPSS 22 2023

Dari hasil perhitungan uji koefisien determinasi di atas pada tabel 4.8 di atas dapat diketahui nilai R square yang di dapat sebesar 0,484 Hal ini dapat diartikan 48,4% variabel dependen berupa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja, sedangkan sisanya sebesar 51,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Dengan hasil R square yang dipengaruhi oleh oleh kualitas dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan persentase 48,4% yang didominasi oleh disiplin kerja dengan persentase 36,2% dan kualitas pelayanan publik sebesar 12,2%.

5. Rancangan Uji Hipotesis

1. Uji t (Persial)

Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan signifikansi pengaruh secara individu variabel bebas yang ada didalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variasi variabel

terikat. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 6. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	5.268	2.249		2.343	.021
Kualitas Pelayanan Publik	.251	.101	.224	2.484	.015

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer di olah SPSS 22 2023

Penjelasan hasil uji t untuk masing - masing variabel bebas adalah sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengujian dengan program SPSS Statistic 22 diketahui nilai t hitung sebesar 2.484 dan dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,987 hal ini menunjukkan bahwa t Hitung > t Tabel yaitu $2.484 > 1,987$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,015 < 0,05$) maka hipotesis yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang.

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat secara Bersama – sama atau untuk menguji apakah model regresi yang dibuat baik atau signifikan atau tidak baik atau tidak signifikan. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F Hitung dengan F Tabel. Berikut merupakan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 7. Hasil Uji F Simultan

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	1057.211	2	528.605	45.939	.000 ^b
Residual	1127.660	98	11.507		

Total	2184.871	100
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat		
b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Publik		

Sumber : Data Primer di olah SPSS 22 2023

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa F Hitung sebesar 45.939 dan nilai F tabel sebesar 3,09 dengan signifikan dan taraf signifikan 5%. dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $45.939 > 3,09$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Yang artinya variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik ,disiplin kerja secara simultan (Bersama – sama) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik nilai T hitung sebesar 2.484 yang lebih besar dari T tabel sebesar 1,987 dengan nilai probabilitas signifikansi $0,015 < 0,05$. maka penelitian ini berhasil membuktikan n bahwa “Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Serdang Wetan Kecamatan Legok Kabupaten Tangerang.

Menurt Moenir (2002:16) dalam Nashar (2020:12) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang dilakukan secara langsung. Pelayanan merupakan unsur yang tidak bisa dilepaskan dari suatu produk, baik pelayanan sebagai produk inti (jasa murni) maupun pelayanan sebagai pelengkap.

Kualitas pelayanan publik dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat

yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Widya Arum Vellayati (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang”, menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan masyarakat atau pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Serdang Wetan. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi 0,545, koefisien determinasi sebesar 0,122 thitung (2,484) > ttabel (1,987) pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,122, artinya kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 12,2%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat

diberikan kepada Kantor Desa Serdang Wetan sebagai berikut :

1. Pegawai Kantor Desa Serdang Wetan diharapkan dapat berkomunikasi dengan masyarakat dengan lebih baik, dan memberi penjelasan kepada masyarakat dengan secara rinci.
2. Pegawai Kantor Desa Serdang Wetan diharapkan dapat cepat dalam melayani masyarakat Desa Serdang Wetan.
3. Pegawai Kantor Desa Serdang Wetan diharapkan dapat mempunyai skill yang mempehuni agar bisa memberikan pelayanan secara maksimal.
4. Pegawai Kantor Desa Serdang Wetan diharapkan dapat bekerja secara sungguh-sungguh

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, A. (2021). Pengaruh Kemampuan Membayar dan Pendistribusian Isi Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Makasar. *Jurnal ekonomi bodosowa, VII*, 1-14.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research And Consulting Institute.
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Vianitati, P., & Gebang, A. A. (2020). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: CV.MEDIA SAINS INDONESIA.
- Fachrurazi, H., Ekowati, D., Yoeliastuti, Rusiyanti, S., Kamisi La, H., Darwati, N., . . . Hidayat, R. (2022). *Pengantar Manajemen*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Gesi, B., Laan, R., & Lamaya, F. (2019). Manajemen Dan Eksekutif. *Jurnal Manajemen Volume 3 No 2*, 53-54.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

- Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, III, 7-16.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan*. Jawa Timur: Duta Media Publishing.
- Purba, J. H. (2018). Perencanaan Strategis Sumber Daya Manusia Dan Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Volume 4 Nomor 1*, 44-45.
- Qomariah, N. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: CV. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Supriyanto, A. S., & Ekowati, V. M. (2019). *Riset Manajemen SDM*. Malang: Inteligencia Media.
- Tamam. W, D. (2016). *Kuliah Jurusan apa? Jurusan Manajemen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Vellyati, W. A., & Muslikhah, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Tangerang. *Widya Arum Vellyati*, 146-154.