



# Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat Pada Kantor Desa Klampok Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes

Melani Ade Zumarnis

*melaniade794 @email.com*

Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia

Nur Khojin

*nurkhojin@gmail.com*

Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia

Andi Yulianto

*andiyulianto@umus.ac.id*

Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia

Korespondensi penulis: *melaniade794 @email.com*

**Abstract.** *The services provided to the community must be in accordance with the rules set by government regulations, service officers cannot provide services as they please because the services provided involve many people, because even one person gets the wrong service, the community will perceive it positively. or negative. The aim of this research is to analyze the influence of service quality and facilities on community service satisfaction, the influence of service quality on community service satisfaction and the influence of facilities and service quality together on community service satisfaction. This research used a quantitative type of research with a sample of 99 respondents who were residents of Deesa Klampok Kec. Wanasari, Brebes Regency. This collection technique uses questionnaire techniques, interviews/observations and analysis techniques in this research use the classic assumption test, hypothesis test (t test and F test). This research data processing uses the SPSS version 25 software program. The results of this research show that there is an influence of service quality on community service satisfaction. The results of this research show that there is an influence of facilities on community service satisfaction. The results of this research show that together the influence of service quality and facilities influences community service satisfaction.*  
**Keywords:** *Service Quality, Facilities and Community Service Satisfaction*

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan layanan masyarakat, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan masyarakat dan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan layanan masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pengambilan sampel sebanyak 99 responden yang merupakan masyarakat Deesa klampok kec.wanasari kab.Brebes. Teknik pengumpulan ini menggunakan teknik angket, wawancara/observasi dan teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji Asumsi klasik, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F). Pengolahan data penelitian ini menggunakan program software SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan layanan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bersama-sama pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan layanan masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan kepuasan layanan Masyarakat

## LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas seseorang atau sekelompok yang diberikan kepada orang lain atau masyarakat, baik secara langsung atau secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ini haruslah sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh peraturan pemerintah, petugas pelayanan tidak bisa

memberikan pelayanan dengan sesuka hatinya sebab pelayanan yang diberikan menyangkut orang banyak, karena satu orang saja salah mendapatkan pelayanan, maka masyarakat akan mempersepsikan baik positif atau negatif. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga . akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Desa Klampok Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Desa. Layanan yang diberikan contohnya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Belum Kawin, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah (Keluar/Datang) dan lain-lain), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat desa. Penelitian yang dilakukan pada kantor Desa Klampok Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes, peneliti lebih fokus terhadap pelayanan surat (administrasi).

Fasilitas ialah objek terpenting guna meningkatkan kepuasan misalnya kenyamanan masyarakat. Fasilitas merupakan hal terpenting dan utama dalam memasarkan jasa, dikarenakan suatu produk yang diberikan pada konsumen sangatlah membutuhkan suatu fasilitas pendukung guna membantu dalam menjelaskan produk mereka. Kepuasan atau ketidak puasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan masyarakat total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena akan mendeskripsikan dan menganalisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas kantor terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat di Kantor Desa Klampok Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes dengan menggunakan teori-teori serta konsep-konsep yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Desa Klampok Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat Di Kantor Desa Klampok Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes”.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan.

### **Fasilitas ( $X_2$ )**

Fasilitas ialah objek terpenting guna meningkatkan kepuasan misalnya kenyamanan masyarakat. Fasilitas merupakan hal terpenting dan utama dalam memasarkan jasa, dikarenakan suatu produk yang diberikan pada konsumen sangatlah membutuhkan suatu fasilitas pendukung guna membantu dalam menjelaskan produk mereka.

### **Kepuasan Layanan Masyarakat( $Y$ )**

Kepuasan atau ketidak puasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan masyarakat total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan jasa/layanan tertentu yang dibeli (Tjiptono 2008:353).

## **METODE PENELITIAN**

Variabel dalam metodologi kuantitatif penelitian ini ada dua jenis, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa sekarang. Tipe penelitian ini berusaha menerangkan fenomena sosial tertentu. Pengambilan sampel jenuh atau sensus yang seluruh anggota populasi dijadikan sampel digunakan dalam penelitian ini karena

jumlah populasi hanya 99 orang dan peneliti harus melibatkan seluruh masyarakat Desa Klampok kecamatan wanasari kabupaten brebes[10]. Penelitian ini menggunakan kombinasi observasi langsung dan kuesioner online berskala Likert untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 25 untuk analisis datanya. Uji Asumsi Klasifikasi (yang terdiri dari Uji Normalitas, Analisis Linier Berganda, dan Uji Hipotesis [Uji F dan Uji t])digunakan untuk analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

No.Angket	Pearson Correlation	r tabel	sig.(2*tailed)	Ket.
X1.1	0.765	0.202	0.000	Valid
X1.2	0.765	0.202	0.000	Valid
X1.3	0.627	0.202	0.000	Valid
X1.4	0.667	0.202	0.000	Valid
X1.5	0.664	0.202	0.000	Valid
X1.6	0.547	0.202	0.000	Valid
X1.7	0.548	0.202	0.000	Valid
X1.8	0.546	0.202	0.000	Valid
X1.9	0.522	0.202	0.000	Valid
X1.10	0.521	0.202	0.000	Valid

*Sumber; Output SPSS25(2024)*

hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan , menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai kriteria valid untuk 10 item pernyataan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,202.

#### Uji Realibilitas

**Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0.965	Reliabel
2.	Fasilitas (X2)	0.970	Reliabel
3.	Kepuasan Layanan Masyarakat (Y)	0.976	Reliabel

*Sumber; Output SPSS25(2024)*

. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan tersebut diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

### Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.26602645
Most Extreme Differences	Absolute	.162
	Positive	.114
	Negative	-.162
Test Statistic		.162
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber; Output SPSS25(2024)*

uji selanjutnya yang digunakan adalah uji Kolmogorov-smirnov, diperoleh hasil output Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 dan kurang dari 1 yang menunjukkan bahwa data tersebut ber distribusi secara normal

### Uji Heterokedasitas

**Tabel 4. Hasil Uji Heterokedasitas**

	Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	6.928		2.640		2.624	.010	
kualitas pelayanan	.832		.062	.807	13.437	.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasan layanan masyarakat

*Sumber; Output SPSS25(2024)*

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi ketiga variabel independen lebih dari 0,05. Variabel kualitas pelayanan memiliki signifikansi 2.624, variabel fasilitas memiliki signifikansi 0,110, dan variabel kepuasan layanan masyarakat memiliki 13.437. Dengan demikian, model regresi ini layak dipakai untuk variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan terhadap kepuasan layanan masyarakat

### Uji Multikolinieritas

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	6.928		2.640		2.624	.010	
	kualitas pelayanan	.832		.062	.807	13.437	.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasan layanan masyarakat

*Sumber: data SPSS 25, 2024*

di atas menjelaskan bahwa data yang ada tidak terjadi gejala multikolinieritas antara masing-masing variabel independen yaitu dengan melihat nilai tolerance dan VIF.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 6. Hasil Analisis Linier Berganda**

#### Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.891	2.364		1.223	.224
	KUALITAS PELAYANAN	.271	.108	.263	2.514	.014
	FASILITAS	.663	.111	.625	5.979	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT

*Sumber: data primer yang di olah SPSS 25, 2024*

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.16 dapat disajikan ke dalam bentuk persamaan regresi standardized sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 2,275 + 0,181 X_1 + 0,314 X_2 + 0,189 X_3 + e$$

Dimana:

Y: Kepuasan Layanan Masyarakat

a: Konstanta

$\beta_1$  s/d  $\beta_3$  : Koefisien regresi

X1: Kualitas Pelayanan

X2: Fasilitas

e: Standar Error

a. Nilai konstanta (a) adalah menunjukkan besarnya nilai kepuasan layanan masyarakat(Y). Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dinyatakan konstan dengan nilai kepuasan layanan masyarakat sebesar 2.891.

b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,271 maka menyatakan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan layanan masyarakat, jika semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan layanan masyarakat akan meningkat positif.

### Uji t

**Tabel 7. Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.891	2.364		1.223	.224
	FASILITAS	.663	.111	.625	5.979	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.271	.108	.263	2.514	.014

a. Dependent Variable: KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT

Sumber: data primer yang di olah SPSS 25, 2024

Dari hasil Uji t pada tabel 4.14 di atas, diperoleh t hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 5.979, fasilitas sebesar 2.514. Untuk menentukan t tabel digunakan lampiran statistika tabel t, dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  dengan (df)  $n-1$  atau  $99-1=98$ . Maka diperoleh t tabel 1,292.

**Uji f**

**Tabel 8. Uji Simultan (Uji F)**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2229.592	2	1114.796	140.502	.000 <sup>b</sup>
	Residual	761.701	96	7.934		
	Total	2991.293	98			

a. Dependent Variable: KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS

*Sumber: data primer yang di olah SPSS 25, 2024*

Dari hasil Uji F pada tabel 4.15 di atas, dapat dilihat nilai F hitung diperoleh sebesar 140.502 sedangkan nilai F tabel digunakan lampiran statistika tabel F. Menghitung F tabel dengan dk pembilang = k (jumlah variabel independen) dan dk penyebut = (n-k-1) dengan taraf kesalahan 5% (Sugiyono, 2017). Dari rumus tersebut diperoleh dk pembilang = 3 dan dk penyebut 99-3-1= 95 , dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 maka diperoleh F tabel sebesar 3.05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung > F tabel yaitu 140.502 > 3.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya kualitas pelayanan , fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan layanan masyarakat.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan , dan fasilitas terhadap kepuasan layanan masyarakat maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan masyarakat Desa Klampok. Variabel fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan masyarakat Desa Klampok. Variabel kualitas pelayanan , dan fasilitas berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan layanan masyarakat Desa Klampok

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

## **1. Bagi Kantor Desa Klampok**

merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai instansi pemerintah yang memiliki visi :” Mewujudkan desa klampok menjadi desa mandiri, maju, sejahtera, produktif, dan agamis”. Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat desa klampok diperoleh data bahwa:

- a. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan layanan masyarakat. Dengan hasil penelitian ini diharapkan agar instansi pemerintah khususnya kantor desa klampok yang di terapkan dalam memimpin jalannya kantor pemerintahan khususnya dalam memberikan pengaruh dan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan, diharapkan dapat menjadi contoh yang baik bagi karyawan agar dapat mendorong, memotivasi serta menginspirasi karyawan dalam mengerjakan pekerjaan yang lebih efektif dan efisien sehingga kepuasan layanan masyarakat yang dihasilkan sesuai dengan tujuan instansi pemerintah.
- b. Berdasarkan hasil penelitian, fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan layanan masyarakat. Dengan hasil penelitian ini diharapkan agar instansi pemerintah memperhatikan fasilitas yang ada di lingkungan kantor desa dengan mengintegrasikan budaya perusahaan kepada para karyawan agar sesuai dengan visi, misi dan tujuan , instansi pemerintah diharapkan dapat mendorong para pegawai untuk lebih aktif, inovatif, serta cepat dan tepat dalam melakukan pekerjaannya, dengan demikian tujuan perusahaan untuk memiliki budaya organisasi yang baik akan tercipta dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

## **2. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji tema yang serupa yaitu tentang kualitas pelayanan ,dan fasilitas serta kepuasan layanan masyarakat dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki tema yang sama. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini, yaitu dengan:

- a. Peneliti dapat memperluas ruang lingkup penelitian yang digunakan pada penelitian yang akan datang. Ruang lingkup yang lebih luas dapat memperoleh populasi dan sampel yang lebih luas pula, sehingga memperbesar keakuratan penelitian.
- b. Peneliti diharapkan untuk mengkaji komponen lain selain masalah kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan layanan masyarakat yang telah dibahas oleh penulis atau dengan dimensi dan indikator yang berbeda serta didukung dengan teori-teori terbaru

## **DAFTAR REFERENSI**

- (Aziza, 2021)Aziza, W. A. (2021). Bab iii metoda penelitian 3.1. *Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me*, 1–9.
- El-Ghafur, Elliyah, and Dina Kurniawati. "Analisis Pelayanan Di MAL Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep." *Journal MISSY (Management and Business Strategy)* 1.1 (2020): 1-6.
- Ernalis, Fitri. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai Kantor Desa Pante Gajah Kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen." *Lentera: Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial, dan Budaya* 6.2 (2022): 72-74.
- FABRIANI, Eka Oktavia, et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung. 2020.
- Hernawan, Denny, and Faisal Tri Ramdani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan." *Karimah Tauhid* 3.2 (2024): 1524-1537.
- HERNAWAN, Denny, et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan. *Karimah Tauhid*, 2024, 3.2: 1524-1537.
- Pramularso, Eigis Yani, and Ratnawaty Marginingsih. "Peningkatan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Pengguna RPTRA Kebon Pala Berseri." *Jurnal Perspektif* 18.2 (2020): 169-175.
- Rangkuti, A. E., Thasya, B., & Yanti, A. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan 2021*, 553–564.
- SAHRI, Novira. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar*. 2022. PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- SUPRIATNA, Riana Agustina. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam*.