Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 793-796
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.4752

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Balai Desa Medang Deras Batubara

Rizki Wulanita Batubara, Rakhmawati Purba, Rumiris Siahaan, Hastuti Handayani Harahap
Jurusan Manajemen, STIE Bina Karya Tebing Tinggi
Correspondence: rizkiwulanitabatubara@gmail.com, rakhma.purba@gmail.com
jordanambarita8@gmail.com, harahaphastutyhandayani@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan kantor balai Desa Medang Deras Kabupaten Batubara. Menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan sampel sebanyak 96 responden yang merupakan masyarakat Desa Medang Deras. Data diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) version 25.00. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Variabel Perilaku Perangkat Desa tidak berpengaruh terhadap Pelayanan. Administrasi berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat. Yang dominan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan adalah variabel administrasi.

Kata kunci : administrasi, fasilitas, perilaku perangkat desa, tingkat kepuasan

Abstract. *This research aims to determine the factors that influence the level of service satisfaction at the Medang Deras Village Hall office, Batubara Regency. Using a Quantitative Descriptive type of research with a sample of 96 respondents who are residents of Medang Deras Village. Data was processed using SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25.00. From this research it can be concluded that facilities influence community satisfaction. Village Official Behavior Variables have no effect on Services. Administration influences the Community Satisfaction Variable. The dominant influence on the level of service satisfaction is the administrative variable*

Keywords *: administration, facilities, behavior of village officials, community satisfaction*

PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan terbaik kepada divisi dalam bisnis maupun kepada pihak di luar organisasi masyarakat merupakan salah satu kegiatan organisasi. Kegiatan pelayanan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, efisiensi operasional organisasi, dan pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Institusi publik harus merespons dengan cepat dan tepat untuk memberikan layanan terbaik. Ini adalah kewajiban yang harus dipenuhi. Kemanjuran dan efisiensi tugas yang diselesaikan tanpa insiden menjadi indikator pelayanan yang baik. Pelayanan akan lebih berkualitas jika disampaikan dengan cepat dan akurat. Pelayanan yang baik diperlukan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan pada kenyataannya, dapat dikatakan bahwa kehidupan tidak akan ada tanpa layanan, khususnya layanan komunal yang menumbuhkan rasa kepuasan.

Sebagai penyedia layanan, pemerintah bertanggung jawab dan bekerja keras memberikan layanan terbaik pada masyarakat. Pegawai pemerintah memberikan layanan berkualitas buruk, sehingga merugikan reputasi pemerintah di masyarakat. Beberapa individu yang pernah berinteraksi dengan birokrasi seringkali mengomel dan merasa tidak puas terhadap pelayanan aparat. Beberapa orang masih mempunyai opini negatif mengenai seberapa baik kinerja birokrasi. Akibatnya, banyak konsumen jasa atau masyarakat menggunakan jasa calo untuk menghindari birokrasi pemerintah. Ketika seseorang membandingkan kinerja serta hasil yang dirasakan dari suatu produk maupun jasa dengan harapannya, mereka akan merasa puas atau kecewa (Putra et al., 2022). Kantor Desa Medang Deras Kabupaten Batu Bara, merupakan bagian dari instansi badan pemerintahan berada di tingkat daerah dengan tugas utama memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara administrasi maupun lainnya. Bentuk layanan yang diberikan seperti pengurusan surat pengantar, Kartu Tanda Penduduk, Keterangan usaha dan fasilitas dibidang pemerintahan bagi masyarakat di

tingkat desa. Ada beberapa faktor mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam melakukan urusan pembuatan surat di Kantor Desa Medang Deras, diantaranya kejelasan waktu yang lamban pada saat pengurusan, terlalu berbelit sehingga hal ini berdampak terhadap kepercayaan masyarakat pada pelayanan yang selama ini diberikan.

Sejalan prinsip otonomi daerah yang tertuang dalam UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, kewenangan diberikan kepada kepala desa. Penyelenggarakan pemerintahan daerah disesuaikan dengan kondisi dan keadaan desa, berdasarkan aspirasi masyarakat tanpa melanggar peraturan perundangan. Tujuan pemberian kewenangan pemerintah pusat kepada daerah, untuk mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan individu, dan mendorong keterlibatan masyarakat. Layanan ini penting ditawarkan karena adanya kebutuhan akan hal tersebut. Komitmen pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya bidang administrasi, merupakan satu langkah praktis, dapat dilakukan memperkuat reformasi birokrasi, menumbuhkan persepsi warga terhadap pejabat pemerintah serta menyediakan infrastruktur untuk menghasilkan kinerja perangkat desa yang berkualitas. Hal ini dapat meningkatkan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan kantor balai desa Medang Deras Kabupaten Batubara.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat salah satunya adalah variabel fasilitas, variabel perilaku dan variabel administrasi. Menurut Marbun et al., (2023) fasilitas kerja adalah alat yang disediakan perusahaan kepada karyawan untuk membantu mereka memenuhi tugas mereka. Fasilitas tempat kerja membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas mereka dan memfasilitasi kinerja mereka. Menurut Danandjaya (2020) perilaku adalah istilah digunakan untuk menggambarkan perilaku atau aktivitas yang dilakukan manusia itu sendiri. Contoh perilaku antara lain adalah berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, menulis, dan membaca. Menurut Marliani (2019) administrasi adalah proses lengkap kolaborasi antara dua orang atau lebih berdasarkan logika tertentu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Meskipun birokrasi penyedia layanan masih belum ideal, namun kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Mengingat kondisi ini, pemerintah terus melakukan perubahan, baik dari segi filosofi maupun model pemberian layanannya. Penyedia layanan dituntut untuk terus melakukan berbagai upaya membantu pelayanan publik menjadi lebih baik. Upaya tersebut dapat berupa kemajuan struktural dan fungsional, perubahan sistem dan prosedur, penyediaan fasilitas memadai, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Untuk memberikan pelayanan sebesarnya kepada masyarakat, pemerintah sebagai lembaga yang memberikan pelayanan telah melakukan sejumlah perubahan. Namun masih ditemukan kejanggalan dan kurangnya semangat dalam pelaksanaan. Persepsi masyarakat terhadap pemberian layanan masih rendah. Hal ini menunjukkan pelayanan pada masyarakat tidak mengalami kemajuan seiring berjalan waktu. Mayoritas pemerintah kabupaten/kota bahkan provinsi di Indonesia hampir mengalami kondisi serupa. (Azizah et al., 2022).

Tingkat kepuasan masyarakat makin penting. Kualitas pelayanan menjadi landasan kemampuan organisasi untuk bertahan. Jika organisasi Desa ingin memuaskan kliennya (masyarakat) dengan memberikan pelayanan maksimal, maka harus berpegang pada gerakan revolusi kualitas melalui strategi manajemen mutu yang terintegrasi. Hal ini disebabkan konsumen (masyarakat umum) akan mencari produk dari perusahaan yang menawarkan layanan terbaik. Kualitas pelayanan dalam hal ini berujung pada peningkatan kepuasan pelanggan dan masyarakat.

METODE

Riset menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di kantor Balai Desa Medang Deras Kabupaten Batubara. Riset Kuantitatif mengunakan variabel penelitian diukur dengan Skala Likert. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari sumber data pertama atau orang pertama secara langsung. Sampel dalam penelitian ini adalah perwakilan dari masyarakat Medang Deras yang mengurus surat menyurat di kantor Kepala Desa. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti maka sampel dicari dengan rumus Cochran. Sehingga hasil dari perhitungan rumus tersebut, jumlah responden 96 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara *accidental sampling*. Penelitian ini menyebarkan angket/kuesioner kepada setiap masyarakat Medang Deras yang datang mengurus surat di kantor Desa.

HASIL

Tabel 1
Hasil Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,501	2,737		2,010	,047
	Fasilitas X1	,209	,130	,193	2,616	,001
	Perilaku_Perangkat Desa X2	,112	,172	,077	,655	,514
	Administrasi X3	,671	,178	,356	3,763	,000

Sumber: data olahan

Model penelitian ini adalah Y = 5,501 + 0,209X1 + 0,112X2 + 0,671X3, dengan deskripsi persamaan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) 5,501 menunjukkan besarnya variabel kepuasan masyarakat (Y) jika fasilitas (X1), perilaku perangkat desa (X2) dan administrasi (X3) nol.
2. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas 0,209, menunjukkan besarnya peranan fasilitas (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan asumsi perilaku perangkat desa (X2) dan administrasi (X3) konstan. Artinya apabila faktor variabel fasilitas (X1) meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi kepuasan masyarakat (Y) naik 0,209. Dengan asumsi variabel perilaku perangkat desa (X2) dan administrasi (X3) konstan.
3. Nilai koefisien regresi variabel perilaku perangkat desa (X2) 0,112, menunjukkan besarnya peranan perilaku perangkat desa (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan asumsi variabel fasilitas (X1) dan administrasi (X3) konstan. Artinya apabila faktor variabel perilaku perangkat desa (X2) meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi kepuasan masyarakat (Y) bertambah 0,112. Dengan asumsi variabel fasilitas (X1) dan administrasi (X3) konstan.
4. Nilai koefisien regresi variabel administrasi (X3) 0,671 menunjukkan besarnya peranan variabel administrasi (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan asumsi fasilitas (X1) dan perilaku perangkat desa (X2) konstan. Artinya apabila faktor variabel administrasi (X3) meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi kepuasan masyarakat (Y) naik 0,671. Dengan asumsi variabel fasilitas (X1) dan perilaku perangkat desa (X2) konstan.

Berdasarkan Tabel 1 juga dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel fasilitas (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai t-hitung 2.616 dengan α = 5% dan t-tabel (5%; n (96)–k (3) = 96-3 = 93) sebesar 1,661. Uraian tersebut diketahui t-hitung (2.616) > t-tabel (1,661), demikian pula dengan nilai signifikansinya 0,001 < 0,05; artinya variabel fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).
2. Pengaruh variabel perilaku perangkat desa (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai t-hitung 0.655, dengan α = 5%, t-tabel (5% n(96)–k(3) = 96-3 = 93;) sebesar 1,661. Uraian tersebut dapat diketahui t-hitung (0.655) < t-tabel (1,661), dan nilai signifikansinya sebesar 0,514 > 0,05; artinya variabel perilaku perangkat desa (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
3. Pengaruh variabel administrasi (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai t-hitung 3.763 dengan α = 5%, t-tabel (5%; n (96)–k (3) = 96-3 = 93) sebesar 1,661. Uraian tersebut t-hitung (3.763) > t-tabel (1,661), demikian pula nilai signifikansinya sebesar 0,000 < 0,05; artinya Variabel Administrasi (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

d. Faktor Dominan Terhadap Kepuasaan Masyarakat adalah Variabel Administrasi. Hal ini terlihat dari Analisis Regresi Linier Berganda sebesar 0,671. Variabel Administrasi (X3) menunjukkan besarnya peranan terhadap Kepuasaan masyarakat (Y) tertinggi dibanding fasilitas (X1) dan prilaku perangkat desa (X2). Hal ini sejalan dengan hasil thitung Variabel Administrasi sebesar 3.763 lebih besar dari fasilitas dan prilaku perangkat desa

Tabel 2
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,487[a]	,237	,212

Sumber: data olahan

Nilai adjusted R square 0,212 atau 21,2%. Hal ini menunjukkan jika Variabel Fasilitas (X1), Perilaku Perangkat Desa (X2) dan l Administrasi (X3) dapat menjelaskan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 21,2%. Sisanya 79,8% (100 - 21,2) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa fasilitas (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y); perilaku perilaku perangkat desa (X2) tidak berpengaruh terhadap variabel pelayanan (Y). Administrasi (X3) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Variabel Administrasi menjadi salah satu faktor dominan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Kantor Balai Desa Medang Deras Kabupaten Batubara.

DAFTAR PUSTAKA

Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. 2022. Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kementerian Atr/Bpn Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, *3*(5), 1547–1599.

Danandjaya, K. 2020. Perilaku Individu Dalam Organisasi. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, *1*(2), 125–132.

Marbun, R., Kaharuddin, H., & Hutagalung, H. 2023. Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Sibolga. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, *1*(1), 1–20.

Marliani, L. 2019. Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, *5*(4), 17–21.

Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, *3*(4), 1903–1984.

Syahniar, S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-Ktp Dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kabupaten Bireuen. *IndOmera*, *2*(3), 1–11.