# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA JELARAI SELOR KECAMATAN TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada FakultasIlmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

**Disusun Oleh :**

**ERSA SANTIKA**
**NPM. 201951046**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
**UNIVERSITAS KALTARA**
**TANJUNG SELOR**
**2023**

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat (Ramdhani 2015:1).

Pada hakikatnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu kepentingan yang dibutuhkan seseorang untuk mendapatkan segala informasi dan bantuan secara langsung berdasarkan hal yang diinginkan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Seperti yang kita ketahui bahwa pemberian pelayanan yang baik diharapkan tercapainya kepuasan yang didapat ataupun diperoleh. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan dan berakhir dengan kepuasan. Kepuasan merupakan suatu ungkapan ataupun perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap

kinerja ataupun hasil yang telah diharapkan. Dengan meningkatnya kepuasan maka akan berdampak pada kesetiaan ataupun loyalitas seseorang terhadap apa yang telah dia dapat.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin,2007:2).

Dalam hal ini pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang di lakukan organisasi pemerintah guna mencapai tujuan yang di perlukan oleh masyarakat tanpa adanya pandang pilih terhadap ras, suku ataupun agama. Dalam pelayanan publik pemerintah selaku organisasi publik memperhatikan keadilan dan tanpa adanya diskriminasi terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik sudah diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Hayat (2017:22) mendefinisikan pelayanan publik ialah memberikan pelayanan terhadap

keseluruhan aspek pada masyarakat tanpa adanya perbedaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan kata lain pelayanan yang diberikan organisasi publik tidak terdapat perbedaan didalam masyarakat baik dari kedudukan, pangkat, maupun disabilitas yang ada didalam masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat pengguna pelayanan memiliki derajat yang sama di kalangan sosial termasuk dalam pelayanan publik. Organisasi publik dalam hal ini desa sebagai penyedia pelayanan publik sudah seharusnya berfikir bagaimana sebuah pelayanan publik dapat di jangkauke semua lapisan masyarakat tanpaterkecuali karena masyarakat selaku pengguna mendapatkan hak yang sama dalam kebutuhan pelayanan publik.

Sejalan dengan pendapat Anandar (2015:1104) tugas terpenting bagi organisasi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan masyarakat merupakan tujuan utama birokrasi pemerintah, yang pada akhirnya merugikan semua pihak karena berbagai kebutuhan dan kepentingan saling bertentangan, hal yang menjadi idaman masyarakat sebagai costumer layanan pemerintah yaitu birokrasi pemerintah yang professional, efektif dan efesien. Dalam hal ini agar pelayanan publik dapat dengan baik dan sesuai dengan yang diinginkan pengguna, maka terdapat pedoman yang mengatur di dalamnya yaitu didasarkan pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan tentangPedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publikseperti prosedur pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan,

kepastian biaya keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian jadwal maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanandalam sektor pelayanan publik. Selain hal tersebut salah satu penentu pelayanan yang optimaladalah sumber daya manusia. Seorang pegawai harus mampu dari segipengetahuan maupun kemampuan dalam menjalankan tugas. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam hal ini karena guna meningkatkan pelayanan yang di berikan. Kepuasan akan muncul padapengguna apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas sumber daya manusia juga dapat memunculkan kepercayaan publik untuk organisasi dan tingkat kepuasan pengguna tinggi terhadap organisasi.

Kantor Desa Jelarai Selor merupakan salah satu instansi pemerintahanyang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pada kenyataannya berdasarkan keluhan beberapa masyarakat serta pengalaman pribadi yang penulis temui yaitu belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan seperti kurang terbukanya informasi yang diberikan sehingga masyarakat ketinggalan informasi,pegawai yang terkadang tidak tepat waktu turun ke kantor, prosedur pelayanan yang sulit dipahami, ketepatan dalam waktu penyelesaian surat terkadang tidak sesuai dengan SOP serta kurangnya pemahaman mengenai administrasi. Beberapa hal ini tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Jelarai Selor.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan".

## 1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana penjelasan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yakni: "Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan?".

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah "Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan".

## 1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini memiliki manfaat diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti lain dimasa mendatang yang bermaksud mengkaji hal yang relevan dengan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pihak kantor Desa Jelarai Selor dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai bahan masukan yang bermanfaat dalam menentukan kebijakan-kebijakan khususnya dalam hal kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat.

# BAB II

# KERANGKA TEORI

## 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil penelitian yang relevan atau bersangkutan dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan". Peneliti menemukan beberapa penelitian terkait sebagai berikut:

**Tabel 2.1**
**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama Peneliti | Judul | Metode | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Fauziah (2019) | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa | Deskriptif Kuantitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil regresi linear sederhana yang menunjukkan persamaan Y sama dengan dua koma lima ratus lima puluh ditambah dengan nol koma empat ratus tiga puluh delapan dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah r sama dengan nol koma tujuh ratus dua puluh dua. Nilai koefisien determinasi ($r^2$) faktor ini mempunyai nilai sebesar nol koma lima ratus tiga belas atau lima puluh satu koma tiga persen sisanya empat puluh delapan koma tujuh persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini terbukti dengan uji statistik menunjukan bahwa nilai $t_{hitung}$ sama dengan tujuh koma sembilan ratus |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | empat puluh satu lebih besar dari $t_{tabel}$ sama dengan nol koma dua ribu seratus empat puluh empat dari hasil perhitungan yang diperoleh maka diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan hasil hipotesis dapat diterima. |
| 2 | Melinda Lalolorang, Arie Junus Rorong dan Novie Palar(2021) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur | Deskriptif Kuantitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dan Berdasarkan nilai $t_{hitung}$sebesar 11.478>$t_{tabel}$2.25 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Kabupaten Minahasa Utara | | 807 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). |
| 3 | Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung | Deskriptif Kuantitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) 0.003 < 0.05. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah 0.021 < 0.05 |

Dari penelitian terdahulu diatas yang paling relevan dengan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, yaitu Fauziah (2019) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Gowa. Dimana memiliki persamaan yang membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hanya saja yang membedakan disini adalah lokus penelitian.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut Philip Kotler (2014: 49) adalah: "Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat". Goetsh dan Davis dalam (Algifari,2017:120) mengartikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Menurut (Moenir, 2008 hal.27) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atausekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dandengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainsesuai haknya". Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011, hal.5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lainatau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pujawan (2010:97) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu expected service (pengalaman yang diharapkan) dan perceived service (pelayanan yang diterima). Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas. Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakanproses pemenuhan kebutuhan antara satu dengan yang lainnya agar terciptanyakepuasan pelanggan.

Parasuraman, dkk dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009), "mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang

jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan". Mereka berpendapat bahwa kualitas jasa terdiri dari lima dimensi diantaranya yaitu berwujud (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), dan empati (emphaty).

a. Berwujud *(tangible)*

   Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan kepada lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelanggan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Kehandalan *(reliability)*

   Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan *(responsiveness)*

   Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan,

dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan presepsi negative dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan dan kepastian *(assurance)*

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. Empati *(empathy)*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 2.2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan

harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat. Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas.Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan menurut para ahli dalam Tse dan Wilton (dalam Wulandari,2013) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan antara konsumen yang satu dengan yang lain memang cenderung berbeda hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai Pelayanan penyelenggara kepuasan serta mendorong penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan publik.

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini konsumen memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan kata lain, konsumen adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginanya dengan memiliki suatu produk dan jasa serta membayar produk atau jasa tersebut. Konsumen tidak hanya menginginkan pelayanan tertentu tetapi juga pelayanan dalam jumlah yang cukup dan mutu yang memadai. Perusahaan perlu membandingkan pelayanan yang diberikan oleh pesaingnya dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Perusahaan dapat mengetahui

kelemahan pelayanannya melalui beberapa sarana yaitu: survei konsumen secara berkala, kota saran, dan sistim penanganan keluhan. Pekerjaan tersebut bukan untuk meminimum kan jumlah keluhan tetapi untuk memaksimumkan kesempatan konsumen untuk menyampaikan keluhan agar perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara kerjanya dan konsumen yang kecewa dapat memperoleh kepuasan.

Adapun indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik terdiri dari 14 unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan publik, yaitu:

a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
b. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
f. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
g. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
h. Keandalan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
i. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
j. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
k. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

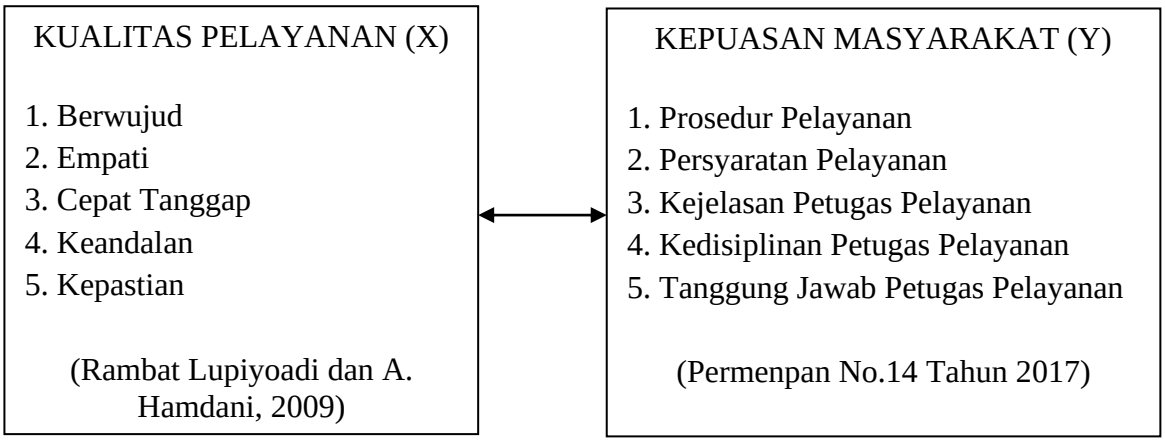
n. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Indikator-indikator tersebut berdasarkan pada unsur-unsur pengukuran kepuasan pelayanan publik yang termuat dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel.

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir dalam penelitian ini merupakan langkah ilmiah terhadap penelitian yang akan dilakukan dan memberikan landasan kuat terhadap topik penelitian yang dipilih dan sesuai dengan identifikasi masalah. Kerangka pikir penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan". Berikut merupakan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

**Gambar 2.1**
**Kerangka Pemikiran**




Berdasarkan gambar tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa berwujud, empati, cepat tanggap, keandalan dan kepastian yang merupakan dimensi dari kualitas pelayanan akan mempengaruhi tanggapan masyarakat. Masyarakat akan membandingkan antara tingkat kinerja yang dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan. Apabila tingkat kinerja yang dirasakan melebihi tingkat harapan yang diinginkan,maka masyarakat cenderung puas.

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Waktu penelitian yang akan digunakan adalah 4 bulan terhitung dari bulan Maret 2023 sampai dengan Juli 2023, terhitung dari pembuatan judul, persiapan proposal dan persiapan hasil akhir pada penelitian.

**Tabel 3.1**
**Jadwal Kegiatan Penelitian Skripsi**

| No | Kegiatan | Tahun 2023 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Juni | Mar | Apr | Mei | Juni | Juli | Agt |
| 1 | Tahap persiapan penelitian | | | | | | | |
| | a. Pengajuan dan penyusunan judul | | | | | | | |
| | b. Seminar judul | | | | | | | |
| 2 | Tahap pelaksanaan | | | | | | | |
| | a. Penyusunan proposal | | | | | | | |
| | b. Seminar proposal | | | | | | | |
| 3 | Tahap penyusunan hasil | | | | | | | |
| | a. Penyebaran kuesioner | | | | | | | |
| | b. Pengolahan data | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Seminar hasil | | | | | | | |

## 3.2 Jenis Penelitian

Jenis peneltian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode yang digunakan adalah penelitian survey, dimana penelitian survey menurut Singarimbun (2006:3) penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan yang pokok. Dalam penelitian survey ini dikerjakan evaluasi serta perbandingan terhadap hal-hal yang telah dikerjakan orang dalam menangani situasi atau masalah serupa dan hasilnya dapat digunakan untuk pembuatan rencana dan pengambilan keputusan dimasa yang akan datang.

## 3.3 Populasi dan Sampel

### 3.3.1 Populasi

Juliandi dkk (2014, hal.51) menyatakan “populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan atau menerima pelayanan dari Kantor Desa Jelarai Selor

Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan yang berjumlah 1.659 orang berdasarkan data penerima layanan.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013, hal.91) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik total sampling.Pengambilan sampel secara keseluruhan tersebut dikarenakan jumlah sampel lebih dari 100. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2010) yang menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Pengambilan sampel jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan yang dalam penelitian ini diambil sebanyak 30 orang.

## 3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

### 3.4.1 Variabel Penelitian

Kidder dalam (Sugiyono 2016:13) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari

dan menarik kesimpulan darinya, dalam hal ini variabel penelitian dibagi menjadi 2 variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen.

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab atau berubahnya variabel dependen (Sugiyono, 2009). Variabel independen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (Sugiyono 2009). Variabel independen pada penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y)

### 3.4.2 Definisi Operasional

Operasional adalah suatu usaha yang dilakukan untuk meneliti variabel variabel dengan konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan mempermudah pemahaman dalam penelitian ini. Berikut adalah variabel yang menjadi definisi operasional.

**Tabel 3.2**
**Definisi Operasional**

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator |
|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan (X) | Pujawan (2010:97) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual | 1. Berwujud<br>2. Kehandalan<br>3. Ketanggapan<br>4. Jaminan dan Kepastian |

| | | |
|---|---|---|
| | pelayanan yang terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). | 5. Empati |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Permenpan No. 14 Tahun 2017). Sedangkan Tjiptono (2011:24) Mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan | 1. Prosedur Pelayanan<br>2. Persyaratan Pelayanan<br>3. Kejelasan Petugas Pelayanan<br>4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan<br>5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan |

*Sumber : Artikel*

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Angket / Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada setiap responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga penelitian dapat lebih berstruktur, dengan menggunakan skala likert (Sugiyono 2013:132) sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3**
**Skala Pengukuran Likert's**

| Pernyataan | Bobot |
|---|---|
| Sangat setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Kurang setuju | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak setuju | 1 |

## 3.6 Teknik Analisis Data

Data hasil penelitian dianalisis dengan cara deskriptif kuantitatif menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$\mathbf{P = \frac{F}{N} \times 100\%}$$

Keterangan:
P = persentase
F = frekuensi
N = jumlah responden
100% = bilangan tetap
(Sudjana, 2005)

Hasil dari analisis perhitungan data yang diperoleh diinterpretasikan menggunakan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 3.4**
**Kriteria Penilaian**

| Nilai | Keterangan |
|---|---|
| 86-100% | Sangat Baik |
| 76-85% | Baik |
| 60-75% | Sedang |
| 46-59% | Tidak Baik |
| ≤ 45% | Sangat Tidak Baik |

*Sumber : Sudjana (2005)*

# BAB IV

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 1.5 Gambaran Umum Kantor Desa JelaraiSelor

### 4.1.1 Sejarah Kantor Desa

Pada tahun 1956 masyarakat Long Jelarai pindah dari Hulu Sungai Kayan yang disebut dengan nama Desa asal Desa Long Jelarai. Masyarakat ini pindah dengan alasan ingin mengejar pengetahuan/sekolah, Kesehatan, Ekonomi yang lebih baik. Hal inilah yang merupakan tujuan utama perpindahan penduduk Desa Long Jelarai.

Tahun 1956 mereka tiba di Long Peso, kemudian ke Long Buang masuk sungai Pangean dan tinggal di long Buang + 3 Tahun. Pada tahun 1960 awal pindah ke Temiit, nama salah satu anak sungai kecil yang ada di daerah tempat pemukiman dan persinggahan penduduk Long Jelarai di wilayah Kecamatan Tanjung Palas pada saat itu.

Pemimpin pada saat itu adalah Bapak Pelaing Salu, kemudian penduduk masyarakat Long Jelarai mulai menetap pemukiman yang sangat sederhana dengan membangun rumah secara gotong-royong dengan dinding kayu yang dibuat sendiri dengan menggunakan kampak dan memakai atap daun yang kemudian diganti menggunakan atap sirap. Rumah pada saat itu dibangun dengan ukuran 10 x 60

sampai 70 meter ditempati sekitar 1 (satu) RT + 30 – 40 Kepala Keluarga, yang diprakarsai oleh Bapak Surang Kule (Almarhumah).

Kemudian pada tahun 1960 Bapak Surang Kule dilantik menjadi Kepala Desa Temiit yang kemudian diganti dengan nama asal masyarakat Long Jelarai menjadi Desa Jelarai Selor pada tahun 1960. Bapak Surang Kule dibantu oleh 5 (Lima) Ketua RT. Dan Beliau menjabat sampai tahun 1974, kemudian peralihan Kepala Desa pada Bapak Langet Labung. Beliau menjabat sampai tahun 1983, Pembangunan sangat sederhana. Masa jabatan beliau berakhir 1983 beralih kepada Bapak Bang Surang dari tahun 1983 – 1993.

Bang Surang menjabat pada waktu itu cukup baik dan perkembangan penduduk semakin pesat dengan perpindahan penduduk dari Long Peso tahun 1983 pembangunan pemukiman semakin meluas menjangkau sampai Tengkapak, dan infrastruktur memfasilitasi pemukiman hingga banyak pendatang yang datang menetap di Jelarai Selor hingga penduduk mencapai + 3500 Jiwa dan 700 KK, serta 25 Ketua RT.

Kemudian program transmigrasi menambah pesatnya perkembangan penduduk Desa Jelarai Selor dengan masuknya transabangdep Desa Jelarai Selor pada tahun 1991, Transmigrasi Bumi Rahayu, Transmigrasi Gunung Sari, Transmigrasi SP3 Sajau, SP4 Sajau, SP5 Apung, SP6 Apung. Kemudian masa jabatan Bang Surang berakhir pada tahun 1993. Kepala Desa Jelarai Selor berestafet

kepada saudara Lencau Ding pada tahun 1993 – 2001. Pembangunan cukup sederhana dengan penataan pemukiman daerah Tengkapak, Transabangdep KM.2 Jelarai Selor.

Masa jabatan saudara Lencau Ding berakhir tahun 2001. Kepemimpinan Desa Jelarai Selor berestafet kepada saudara Absalom Ajong (Almarhumah). Pembanguna sarana-prasarana cukup baik, perkembangan penduduk semakin pesat. Pemekaran Desa mulai direncanakan pemekaran Desa Tengkapak. Pemekaran terwujud pada tahun 2007, Tengkapak menjadi Desa Difinitif, yang telah dmekarkan dari Desa Jelarai Selor. Kepemimpinan Desa pemekaran, Desa Tengkapak atas nama Lukas Padan. Begitulah perkembangan penduduk Desa Jelarai Selor sehingga dimekarkan menjadi 2 (Dua) Desa, dan tidak menutup kemungkinan akan berkembang lagi untuk pemekaran Desa selanjutnya.Masa jabatan Absalom Ajong tahun 2008, perkembangan penduduk sesuai data monografi yang ada, Penduduk Desa Jelarai Selor mencapai 4416 jiwa, 107 KK, 23 RT setelah pemekaran Desa Tengkapak.Dengan berkahirnya masa jabatan Absalom Ajong (Almarhumah), maka estafet kepemimpinan Desa beralih kepada saudara Anye Laing (Almarhum) dengan masa jabatan 2008 – 2014 dilanjuti oleh saudara Timotius, M. Th. Dengan masa jabatan 2014-2020.Pada awal tahun 2019 saudara Timotius, M.Th mengundurkan diri dari jabatan Kepala Desa karena mencalonkan diri menjadi calon legislatif Kabupaten Bulungan, dan pemerintahan Desa

Jelarai Selor untuk sementara dipimpin oleh PJ. Kepala Desa dari Kelurahan Tanjung Selor Timur yaitu Bapak Rum Ncau, S. Sos. Kemudian masyarakat Desa Jelarai Selor melakukan pemilihan Kepala Desa antar waktu untuk mengisi kekosongan jabatan Kepala Desa masa jabatan (2019-2020) sehingga terpilih saudara Martinus Tanjung. Selanjutnya tahun 2020 terpilih Kepala Desa yang baru sampai saat ini yaitu saudara Remington Hendrik periode (2020-2026).

Demikian sejarah singkat tentang Desa Jelarai Selor kami paparkan untuk menjadi dokumen lebih lanjut dalam pembangunan Desa Jelarai Selor ke depan yang lebih rinci.

### 4.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

Visi adalah suatu keinginan suci untuk menggapai kadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Desa. Penyusunan Visi desa Jelarai Selor dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan semua elemen yang ada di dalam unsur Pemerintahan Desa Jelarai Selor antara lain seperti Pemerintah Desa, BPD, LPM, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Perempuan dan Tokoh Pemuda. Dengan mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal di Desa sebagai satu kesatuan kerja wilayah pembangunan di Kecamatan,

Visi Desa Jelarai Selor adalah:Mewujudkan Masyarakat Sejahtera.

b. Misi

Selain penyusunan Visi juga telah ditetapkan Misi Desa Jelarai Selor yang memuat suatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh Desa agar tercapainya Visi Desa tersebut. Pernyataan Visi kemudian dijabarkan ke dalam Misi untuk diimplementasikan/dilaksanakan sehingga kerinduan suci tersebut tercapai. Adapun Misi Desa Jelarai Selor adalah Meningkatkan Perekonomian Masyarakat

1) Mengutamakan Pelayanan bidang Pertanian, melalui:
   a) Pertanian/Ladang sawah;
   b) Perikanan/Nelayan;
   c) Perkebunan;
   d) Peternakan.
2) Percepatan Pembangunan segala Bidang.
3) Penggunaan teknologi tepat guna.
4) Musyawarah/mufakat dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan bersama.

### 4.1.3 Kondisi Geografis dan Batas Wilayah

Secara geografis kondisi karakteristik daratan diseluruh wilayah relatiftinggi dengan jumlah Curah Hujan 2.899 MM/Thn serta

Suhu Udara rata – rata 28ºC.Secara administratif Desa Jelarai Selor berbatasan dengan wilayah–wilayah sebagai berikut :

a. Sebelah Utara berbatasan dengan Tanjung Selor Hilir, Tanjung Selor Timur.
b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Tengkapak.
c. Sebelah Barat berbatasan dengan DesaGunung Seriang.
d. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Bumi Rahayu.

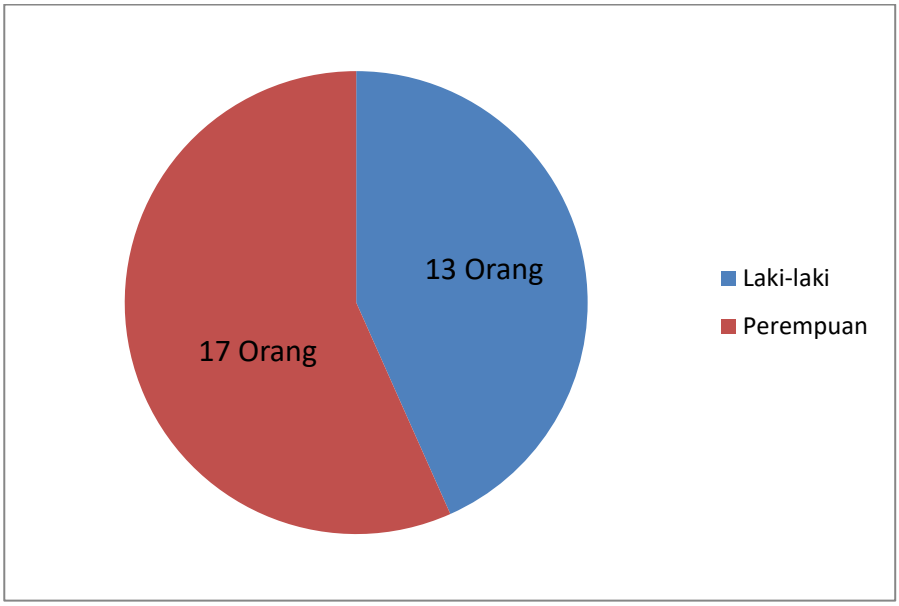
## 1.6 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang ditetapkan.Tujuannya adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Data deskriptif responden ini memberikan beberapa informasi secara sederhana tentang keadaan jenis kelamin responden, umur responden, pendidikan responden. Kuesioner yang telah diisi sebanyak 30 responden, kemudian dikomplikasi dan diolah menjadi data penelitian. Karasteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat melalui uraian berikut :

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

   Dari penyebaran kuesioner dapat diketahui karakteristik responden menurut jenis kelamin yang disajikan pada diagram 4.1 berikut ini :



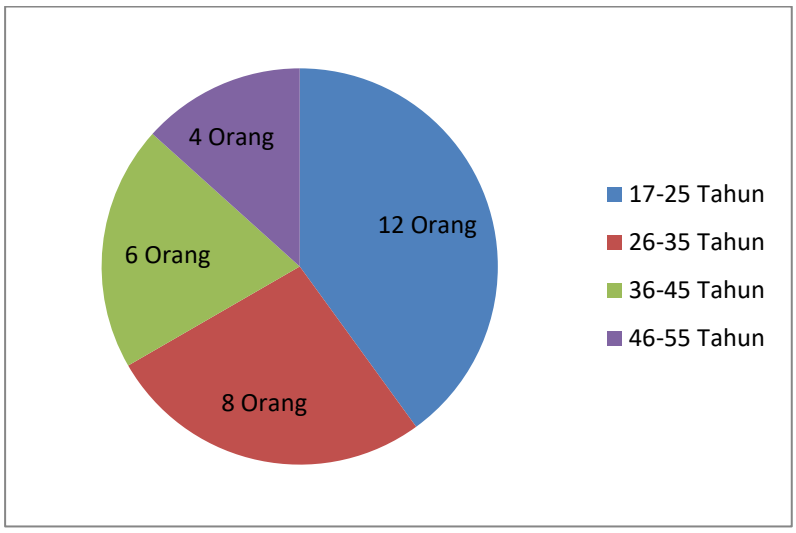

Sumber : Data kuesioner diolah (2023)

**Diagram 4.1**
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Berdasarkan diagram 4.1 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, maka responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 17 orang, kemudian untuk jenis kelamin Laki-laki sebanyak 13 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan sebagian besar adalah Perempuan.

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada diagram berikut ini :




*Sumber: Data kuesioner diolah (2023)*

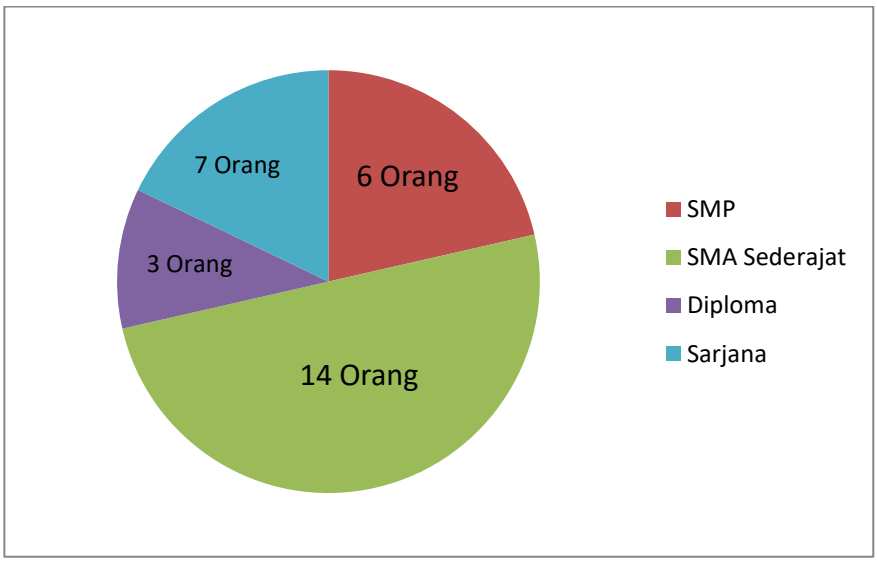
**Diagram 4.2**
**Karakteristik Responden Menurut Usia**

Berdasarkan diagram 4.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden dengan usia 17-25 tahun yakni sebanyak 12 orang, usia 26-35 tahun berjumlah 8 orang, usia 36-45 tahun berjumlah 6 orang serta usia 46-55 tahun sebanyak 4 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari 30 orang responden usia responden terbanyak yang melakukan pengurusan di Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan adalah usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 12 orang.

a. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Dari penyebaran kuesioner dapat diketahui karakteristik responden menurut pendidikan terakhir yang disajikan pada garfik 4.3 berikut ini

Diagram 4.3
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir




*Sumber: Data kuesioner diolah (2023)*

Berdasarkan diagram 4.3 menunjukkan bahwa dari 30 responden yang diteliti, maka jumlah responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA Sederajat yakni sebanyak 14 orang, kemudian 7 orang responden adalah lulusan Sarjana, sedangkan 6 orang responden memiliki pendidikan terakhir SMP, dan responden dengan pendidikan terakhir Diploma adalah sebanyak 3 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar yang melakukan kepengurusan pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan adalah masyarakat yag mempunyai pendidikan terakhir SMA Sederajat.

Adapun hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut:

### 4.2.1 Kualitas Pelayanan

Data mengenai variabel kualitas pelayanan pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan yang terbagi 5 indikator dengan 10 sub indikator, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1**

**Hasil Penelitian Pada Dimensi Berwujud**

| No | Pernyataan Kualitas Pelayanan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|
| **Berwujud** | | | |
| 1 | Sarana dan prasarana yang ada pada kantor desa telah memadai | 73,3 | Sedang |
| 2 | Pemerintah desa telah membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat | 93,3 | Sangat Baik |
| **Rata-rata** | | 83,3 | Baik |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi berwujud, sub indikator yang memperoleh nilai persentase yang sangat tinggi yaitusub indikator: Pemerintah desa telah membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat dengan perolehan nilai sebesar 93,3% (kategori:sangat baik). Sedangkan sub indikator mengenai: Sarana dan prasarana yang ada pada kantor desa telah memadai, memperoleh nilai presentase sebesar 73,3% dengan kategori sedang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi berwujud secara

keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 83,3% dengan kategori baik, maka dari itu masyarakat puas dengan kualitas pelayanan dari indikator dimensi berwujud pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

**Tabel 4.2**

**Hasil Penelitian Pada Dimensi Empati**

| No | Pernyataan Kualitas Pelayanan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|
| **Empati** | | | |
| 1 | Pemerintah desa bersikap ramah dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | 90,3 | Sangat Baik |
| 2 | Pemerintah desa telah mengayomi masyarakat dengan baik. | 91,3 | Sangat Baik |
| **Rata-rata** | | 90,8 | Sangat Baik |

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi empati, sub indikator yang memperoleh nilai presentasi paling tinggi yaitu sub indikator: Pemerintah desa telah mengayomi masyarakat dengan baik, dengan perolehan nilai persentase sebesar 91,3% berkategori sangat baik dan sub indikator mengenai: Pemerintah desa bersikap ramah dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memperoleh nilai persentasi sebesar 90,3 dengan kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi empati secara keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 90,8% dengan kategori sangat baik, maka dari itu masyarakat sangat puas dengan kualitas pelayanan dari

indikator dimensi empati pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

**Tabel 4.3**

**Hasil Penelitian Pada Dimensi Cepat Tanggap**

| No | Pernyataan Kualitas Pelayanan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|
| **Cepat Tanggap** | | | |
| 1 | Pemerintah desa bersikap ramah dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | 85,3 | Baik |
| 2 | Pemerintah desa cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat | 84 | Baik |
| **Rata-rata** | | 84,6 | Baik |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas pada pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi cepat tanggap, sub indikator yang memperoleh nilai presentase paling tinggi yaitu sub indikator: Pemerintah desa bersikap ramah dan adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan perolehan nilai persentase sebesar 85,3% berkategori baik dan sub indikator: Pemerintah desa cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat, memperoleh nilai persentase sebesar 84% dengan kategori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi cepat tanggap secara keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 84,6% dengan kategori baik, maka dari itu masyarakat puas dengan kualitas pelayanan dari indikator dimensi cepat tanggap pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

**Tabel 4.4**

**Hasil Penelitian Pada Dimensi Kehandalan**

| No | Pernyataan Kualitas Pelayanan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|
| **Kehandalan** | | | |
| 1 | Tepat waktu dalam proses penyelesaian urusan | 74,6 | Sedang |
| 2 | Pemerintah desa melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | 88,6 | Sangat Baik |
| **Rata-rata** | | 81,6 | Baik |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi kehandalan, sub indikator yang memperoleh nilai presentase paling tinggi yaitu sub indikator: Pemerintah desa melayani masyarakat dengan baik serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dengan perolehan nilai persentase sebesar 88,6% berkategori sangat baik, sedangkan pada subindikator : Tepat waktu dalam proses penyelesaian urusan memperoleh nilai persentase sebesar 74,6% dengan kategori sedang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi kehandalan secara keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 81,6% dengan kategori baik, maka dari itu masyarakat puas dengan kualitas pelayanan dari indikator dimensi kehandalan pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

**Tabel 4.5**

**Hasil Penelitian Pada Dimensi Kepastian**

| No | Pernyataan Kualitas Pelayanan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Kepastian** | | | |
| 1 | Pemerintah desa memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi yang baik dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat | 90 | Sangat Baik |
| 2 | Pemerintah desa bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan | 88 | Sangat Baik |
| **Rata-rata** | | 89 | Sangat Baik |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.5 di atas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan penelitian dengan indikator dimensi kepastian, sub indikator yang memperoleh nilai presentase paling tinggi yaitu sub indikator: Pemerintah desa memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi yang baik dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat, dengan perolehan nilai persentase sebesar 90% berkategori sangat baik demikian juga dengansub indikator : Tepat Pemerintah desa bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan, memperoleh nilai persentase sebesar 88% dengan kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada indikator dimensi kepastian secara keseluruhan memiliki nilai persentase rata-rata 89% dengan kategori sangat baik, maka dari itu masyarakat sangat puas dengan kualitas pelayanan dari indikator dimensi kepastian pada kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

### 4.2.2 Kepuasan Masyarakat

Data mengenai kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas,kedisiplinan petugas pelayanan dan

tanggung jawab petugas pelayanan pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.6**

**Hasil Penelitian PadaProsedur Pelayanan**

| No | Pernyataan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|
| **Prosedur Pelayanan** | | | |
| 1 | Prosedur pelayanan pada kantor desa mudah dimengerti | 90 | Sangat Baik |
| 2 | Dalam memberikan pelayanan pemerintah desa tidak membedakan golongan atau status sosial | 74 | Sedang |
| **Rata-rata** | | 82 | Baik |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas pada variabel kepuasan masyarakat terlihat bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan pada kantor desa jelarai selor kecamatan tanjung selor merasa puas dengan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 82% dengan kategori baik. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase daripernyataan sub indikator prosedur pelayanan pada kantor desa mudah dimengerti itu memperoleh nilai 90% dengan kategori sangat baik, sedangkan persentase dari sub indikator dalam memberikan pelayanan pemerintah desa tidak membedakan golongan atau status sosial, itu memperoleh nilai 74% dengan kategori sedang.

**Tabel 4.7**

**Hasil Penelitian Pada Persyaratan Pelayanan**

| No | Pernyataan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan | 88 | Sangat Baik |
| 2 | Persyaratan dalam pengurusan administrasi tidak berbelit-belit | 89,3 | Sangat Baik |
| **Rata-rata** | | 88,6 | Sangat Baik |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas pada variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan pada kantor desa jelarai selor kecamatan tanjung selor merasa sangat puas dengan menunjukkan nilai persentase rata-rata sebesar 88,6% dengan kategori sangat baik. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase tertinggi dari sub indikator: Persyaratan dalam pengurusan administrasi tidak berbelit-belit, memperoleh persentase sebesar 89,3% dengan kategori sangat baik kemudian persentase dari sub indikator: Secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan, memperoleh persentase sebesar 88% dengan kategori sangat baik.

**Tabel 4.8**

**Hasil Penelitian Pada Kejelasan Petugas**

| No | Pernyataan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|
| 5 | Penempatan pemerintah desa sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat | 82,6 | Baik |
| 6 | Merasa nyaman apabila dilayani oleh pemerintah desa yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yag dibutuhkan masyarakat | 88,6 | Sangat Baik |

| | | |
|---|---|---|
| **Rata-rata** | 85,6 | Baik |

*Sumber : Data diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.8 di atas terlihat bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan masyarakat terhadap kejelasan petugas pada kantor desa jelarai selor kecamatan tanjung selor merasa puas dengan nilai persentase rata-rata sebesar 85,6% dengan kategori baik. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase tertinggi dari sub indikator:Merasa nyaman apabila dilayani oleh pemerintah desa yang kemampuannya sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, memperoleh persentase sebesar 88,6% dengan kategori sangat baik kemudian persentase dari sub indikator:Penempatan pemerintah desa sudah sesuai dengan keahlian dan keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, memperoleh persentase sebesar 82,6% dengan kategori baik.

**Tabel 4.9**

**Hasil Penelitian Pada Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

| No | Pernyataan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|
| 7 | Pemerintah desa selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan | 80 | Baik |
| 8 | Pemerintah desa selalu berada ditempat pelayanan masyarakat | 73,3 | Sedang |
| **Rata-rata** | | 76,6 | Baik |

*Sumber : Data Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.9 di atas terlihat bahwa secara keseluruhan persentase kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pelayanan pada kantor desa jelarai selor kecamatan tanjung selor merasa puas dengan nilai persentase rata-rata sebesar 76,6% dengan kategori baik. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase

tertinggi dari sub indikator: Pemerintah desa selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, memperoleh persentase sebesar 80% dengan kategori sangat baik sedangkan persentase dari sub indikator:Pemerintah desa selalu berada ditempat pelayanan masyarakat, memperoleh persentase sebesar 73,3% dengan kategori sedang.

**Tabel 4.10**

**Hasil Penelitian Pada Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

| No | Pernyataan | Persentase | Kategori |
|---|---|---|---|
| 9 | Pemerintah desa selalu serius dalam memberikan pelayanannya bagi masyarakat | 90 | Sangat Bak |
| 10 | Pemerintah desa telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik | 89,3 | Sangat Baik |
| **Rata-rata** | | 89,6 | Sangat Baik |

*Sumber: diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 4.10 di atas terlihat bahwa secara keseluruhan persentase tingkat kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab petugas pelayanan padakantor desa jelarai selor kecamatan tanjung selor merasa sangat puas dengan persentase rata-rata 89,6% dengan kategori sangat baik. Hasil penelitian ini menunjukkan persentase tertinggi dari sub indikator: Pemerintah desa selalu serius dalam memberikan pelayanannya bagi masyarakat, memperoleh persentase sebesar 90% dengan kategori sangat baik, kemudian persentase dari sub indikator: Pemerintah desa telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik, memperoleh persentase sebesar 89,3% dengan kategori sangat baik.

## 4.2 Pembahasan

Pujawan (2010:97) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Parasuraman, dkk dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009), "mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan". Mereka berpendapat bahwa kualitas jasa terdiri dari lima dimensi diantaranya yaitu berwujud *(tangibles)*, keandalan *(reliability)*, ketanggapan *(responsiveness)*, jaminan dan kepastian *(assurance)*, dan empati *(emphaty)*.

Pada hakikatnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu kepentingan yang dibutuhkan seseorang untuk mendapatkan segala informasi dan bantuan secara langsung berdasarkan hal yang diinginkan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Seperti yang kita ketahui bahwa pemberian pelayanan yang baik diharapkan tercapainya kepuasan yang didapat ataupun diperoleh. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan dan berakhir dengan kepuasan. Kepuasan merupakan suatu ungkapan ataupun perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja ataupun hasil yang telah diharapkan. Dengan meningkatnya kepuasan maka akan berdampak pada kesetiaan ataupun loyalitas seseorang terhadap apa yang telah dia dapat.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin,2007:2).

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan rumus P atau Persentage dan analisis deskriptif. Berdasarkan analisis dari 10 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dan 10 pernyataan mengenai kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan persentase yang menununjukkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variabel kualitas pelayanan yaitu 85,8% yang masuk kategori sangat baik hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai rata-rata persentase dari variabel kepuasan masyarakat yaitu 85,5% dengan kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berpengaruh positif. Maka dari itu menunjukkan semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan. Dengan demikian semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

# BAB V

# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka diketahui bahwa secara umum hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan persentase yang menununjukkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variabel kualitas pelayanan yaitu 85,8% yang masuk kategori sangat baik hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai rata-rata persentase dari variabel kepuasan masyarakat yaitu 85,5% dengan kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berpengaruh positif. Maka dari itu menunjukkan semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis mencoba memberikan masukkan atau pertimbangan berupa saran-saran, yaitu:

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan agar dapat mempertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan.

2. Diharapkan agar mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis diharapkan memasukkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.