

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA PANSURNAPITU KECAMATAN SIATAS BARITA

Asi Martha Uli Pasaribu¹, Leonard R Sinaga², Delviana Sihombing³

¹Fakultas Ekonomi Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli
Email : asimmartha2018@gmail.com

²Fakultas Ekonomi Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli
Email : leonardbetosinaga@gmail.com

³Fakultas Ekonomi Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli
Email : delvianasihombing923@gmail.com

Abstrak - Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita. Metode analisa data yang digunakan adalah metode analisa korelasi sederhana, Analisa regresi linier sederhana dan Uji t. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% yaitu masyarakat desa sebanyak 88 Kepala Keluarga.

Data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada sampel sebanyak 88 orang diperoleh korelasi dengan hasil bahwa $r_{hitung}(0,355) > r_{tabel}(0,213)$ disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita. Berdasarkan tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,355 termasuk kategori lemah. Jadi terdapat hubungan dengan tingkat sedang antara Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita. R Square sebesar 0.126 atau sebesar 12,60%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita adalah sebesar 12,60% dan sisanya sebesar 87,40% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Persamaan regresi adalah $44,206 + 0,703X$. Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa jika Kualitas pelayanan pemerintah desa atau $X = 0$ maka nilai Kepuasan masyarakat atau Y akan naik sebesar 44,206. Signifikansi korelasi variabel adalah sebesar 3,517. Kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan t_{tabel} dengan taraf kesalahan 5% $df = n-2 = 86$. Nilai t_{hitung} sebesar 1,987. Sesuai dengan syarat pengujian hipotesis bahwa $t_{hitung}(3,517) > t_{tabel}(1,987)$ dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita maka hipotesis penelitian diterima.

Kata kunci ; Kualitas pelayanan pemerintah desa, Kepuasan masyarakat

I. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang

diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan di Kantor desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita masih kurang maksimal dimana masih sering terdengar keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbeli-belit akibat birokrasi yang kaku, pegawai sering datang terlambat masuk kerja dan pulang sebelum jam kerja berakhir sehingga masyarakat yang akan mengurus administrasi jadi kecewa, perilaku



oknum yang kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Penerapan komputerisasi perlu ditingkatkan agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik, pemerintah desa sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai pemerintah desa untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Tugas pokok pemerintahan desa adalah menjalankan sebagian kewenangan desa serta melaksanakan tugas-tugas lainnya berdasar kepada peraturan yang berlaku. Tujuan penyelenggaraan pemerintahan desa adalah terlaksananya berbagai fungsi desa sesuai dengan kewenangannya yang diberikan oleh kecamatan secara efektif dan efisien, termasuk di dalamnya adalah fungsi pelayanan administrasi aparat kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita”**.

Masalah yang dirumuskan adalah : bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita?

Tujuan penelitian adalah : mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita.

Penelitian ini dilakukan di Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita yang beralamat di Jalan Marhusa Panggabean Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara. Penelitian ini dilakukan dari bulan Mei sampai Juli 2022.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018:35) definisi “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. 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 konsumen dikatakan sebagai customer service yaitu berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan (Lupioadi, 2013:119).

Menurut Goeth dan Davis dalam (Algifari, 2017:120) mengartikan “kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengertikan “kualitas sebagai tingkat baik buruknya atau taraf deretan sesuatu” (Algifari, 2017:120). Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas jasa dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan organisasi dengan tingkat harapan yang diinginkan masyarakat.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-



masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

Menurut Jusuf Suit dan Almasdir (2012:88) “untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik”.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

Terdapat lima (5) dimensi *servqual* menurut Parasuraman (Tjiptono, 2005:273) sebagai berikut:

a. Bukti Fisik / Penampilan (*tangibles*)

Yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Yang meliputi fasilitas fisik antara lain: gedung, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (tek-nologi), penampilan pegawainya serta sarana komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kepada konsumen. Dimensi tangibilitas bisa juga menjadi fokus dari strategi posisi. Karena tangibilitas khususnya lingkungan fisik merupakan salah satu aspek organisasi pelayanan yang dengan mudah terlihat oleh konsumen, maka penting kiranya lingkungan fisik ini, apapun bentuknya harus didesain dalam cara yang konsisten dengan strategi posisi.

Adapun komponen dalam dunia pendidikan yang berada dalam dimensi ini menurut Komariah (2004:14) diantaranya kebersihan, tutur kata sopan dan baik, teratur, berpakaian rapi dan harmonis, cantik dan indah.

Sedangkan menurut Tjiptono (2005:273) komponen yang termasuk di dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) ini diantaranya meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b. Keandalan. (*reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kepuasan pelanggan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan pelayanan. Menurut Tjiptono (2005:273) “keandalan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan”.

Sedangkan menurut Komariah (2004:14) “komponen dalam dunia pendidikan yang berada dalam dimensi ini, antara lain kesesuaian dengan yang dijanjikan, jujur, aman, tepat waktu dan tersedia.”

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu suatu kemampuan penyedia jasa untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Yang termasuk ke dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menurut Komariah (2004:14) antara lain :

1. “Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan
2. Cepat memberi respons terhadap permintaan pelanggan
3. Cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan pelanggan”

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan keramahan serta kemampuan para pelaku jasa untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan para pelanggan kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun (*courtesy*). Dimensi ini bisa digunakan untuk posisi oleh sejumlah industri secara efektif, khususnya bila keandalan dan keyakinan pemberi layanan merupakan hal yang sangat penting. Menurut Tjiptono (2005:273) “komponen yang termasuk dalam dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-ruguan”.

Komponen dalam dunia pendidikan yang ada dalam dimensi jaminan dan kepastian menurut Komariah

(2004:14) adalah "kompetensi pengetahuan, percaya diri, meyakinkan, dan kebenaran (*objektivitas*)".

e. Empati (*Empathy*)

Yaitu 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. Organisasi pelayanan juga dapat memposisikan dirinya berdasarkan empati, yaitu berupa perhatian individual yang bisa saja berbeda, dengan kebutuhan individu lainnya. Tjiptono (2005:273) menyebutkan "komponen yang termasuk dalam dimensi empati adalah kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan".

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:182–189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan :

- "Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
- Mengelola ekspektasi pelanggan
- Mengelola bukti kualitas layanan
- Mendidik konsumen tentang layanan
- Menumbuhkan budaya kualitas
- Menciptakan *automating quality*
- Menindaklanjuti layanan
- Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan"

III. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita sebanyak 686 Kepala Keluarga .

Sampel menurut Sugiyono (2005 : 83) adalah "bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Jumlah sampel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana : n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tarif kesalahan 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{686}{1 + 686 (0,1)^2}$$

$$= 87,28$$

Maka sampel dalam penelitian ini adalah 87,28 orang atau dapat dibulatkan menjadi 88 orang.

Teknik pengumpulan adalah dengan : Pengamatan (Observation), Pengamatan (Observation)

Teknik analisis atau pengolahan data menggunakan metode :

a. Analisa Validitas dan Reabilitas Instrumen

Analisa ini digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sudah valid atau tidak. Validitas internal dilihat dari adanya kesesuaian bagian instrumen dengan instrumen secara keseluruhan (Arikunto ; 2006 : 171). Analisis ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) for windows versi 22.0.

b. Analisa Koefisien Korelasi Sederhana

Analisa ini digunakan untuk mengetahui adakah korelasi variabel X (Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa) dan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) melalui rumus menurut Sugiyono (2008 : 276) sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

c. Analisa Regresi Linier Sederhana

Analisa regresi sederhana digunakan untuk memprediksi nilai Y (Kepuasan Masyarakat) jika variabel X (Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa) ditingkatkan. Rumus yang digunakan menurut Sugiyono (2005 : 270 + 272) :

$$Y = a + bX$$

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

d. Analisa Signifikansi Koefisien Korelasi (Uji t)

Analisa Signifikansi koefisien korelasi *product moment* (uji t) digunakan untuk mengetahui sejauh mana signifikansi hubungan variabel.

$$T_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah sampel

n-2 = df (*degrees of freedom*)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan analisa korelasi dapat dilakukan dengan memperhatikan hasil kuesioner dari tiap variabel. Adapun output dari korelasi secara parsial atau secara terpisah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22.0 dapat dijelaskan dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 4.15.
Koefisien Korelasi

		Kepuasan_Masyarakat	Kualitas_Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan_Masyarakat Kualitas_Pelayanan	1.000 .355	.355 1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Masyarakat Kualitas_Pelayanan	. .000	.000 .
N	Kepuasan_Masyarakat Kualitas_Pelayanan	88 88	88 88

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita bandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk pengambilan keputusan dimana r_{tabel} diperoleh sebesar 0,355. Kriteria pengambilan keputusan diambil dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka terdapat

hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Berdasarkan data diatas maka $r_{hitung}(0,355) > r_{tabel} (0,213)$ disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita, digunakan uji koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22.0 sebagai berikut:

Tabel 4.16.
R Square

Model Summary^b

model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson
					R Change	Change 1	Change 2	sig. F Change	
	.355	.126	.116	5.354	.126	12.368	1.600	.001	1.502

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Dari data diatas diperoleh nilai R Square sebesar 0.126 atau sebesar 12,60%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita adalah sebesar 12,60% dan sisanya sebesar 87,40% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Untuk menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita, maka perlu dihitung analisa regresi dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22.0 sebagai berikut :

Tabel 4.17.
Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	44.206	5.207		8.489	.000		
Kualitas_Pelayanan	.703	.200	.355	3.517	.001	.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$= 44,206 + 0,703X$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa jika Kualitas pelayanan pemerintah desa atau $X = 0$ maka nilai Kepuasan masyarakat atau Y akan naik sebesar 44,206.

Untuk menguji hipotesis digunakan uji t yaitu untuk mengetahui sejauh mana signifikansi pengaruh variabel. Untuk menghitung signifikansi pengaruh variabel digunakan formula dengan bantuan program SPSS versi 22.0 sebagai berikut :

Tabel 4.18.
Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	44.206	5.207		8.489	.000		
Kualitas_Pelayanan	.703	.200	.355	3.517	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Berdasarkan tabel diatas diperoleh signifikansi korelasi variabel adalah sebesar 3,517. Kemudian nilai

tersebut dibandingkan dengan t_{tabel} dengan taraf kesalahan 5% $df = n-2 = 86$. Nilai t_{tabel} sebesar 1,987. Sesuai dengan syarat pengujian hipotesis bahwa $t_{hitung} (3,517) > t_{tabel} (1,987)$ dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita maka hipotesis penelitian diterima.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada sampel sebanyak 88 orang diperoleh korelasi dengan hasil bahwa $r_{hitung}(0,355) > r_{tabel} (0,213)$ disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita.
- Berdasarkan tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi , maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,355 termasuk kategori lemah. Jadi terdapat hubungan dengan tingkat sedang antara Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita.
- R Square sebesar 0.126 atau sebesar 12,60%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita adalah sebesar 12,60% dan sisanya sebesar 87,40% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.
- Persamaan regresi adalah $44,206 + 0,703X$. Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan bahwa jika Kualitas pelayanan pemerintah desa atau $X = 0$ maka nilai Kepuasan masyarakat atau Y akan naik sebesar 44,206.
- Signifikansi korelasi variabel adalah sebesar 3,517. Kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan t_{tabel} dengan taraf kesalahan 5% $df = n-2 = 86$.



Nilai t_{tabel} sebesar 1,987. Sesuai dengan syarat pengujian hipotesis bahwa $t_{hitung} (3,517) > t_{tabel} (1,987)$ dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pemerintah desa (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan Kepuasan masyarakat (Y) Pada Desa Pansurnapitu Kecamatan Siatas Barita maka hipotesis penelitian diterima.

REFERENSI

- [1] Arikunto, Suharsini, 2006, **Prosedur Penelitian Bisnis**, Jakarta : Rineka Cipta.
- [2] Djunaidi, dkk. 2006. **Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**,
- [3] *Kirom*, Bahrul, 2010, **Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**, Bandung: *Pustaka Reka Cipta*
- [4] *Komariah*, 2004, **Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif**, Jakrta: Bumi Aksara
- [5] *Kotler*, K, 2009, **Manajemen Pemasaran**, 1.Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- [6] Lupiyoadi , Rambat. 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta : PT. Salemba Empat.
- [7] Rangkuti, Fredy, 2006, **Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan + Analisis Kasus PLN-JP**, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- [8] Srinadi & Eka, 2008, **Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA Universitas Udayana)**, Universitas Udayana
- [9] Sugiyono, 2005, **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Kedelapan, Bandung : CV. Alfabeta.
- [10] Tjiptono, Fandi , 2002, **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- [11] *Zulian, Yamit*, 2010, **Manajemen Kualitas Produk & Jasa**, Vol. Edisi Pertama, Yogyakarta : Ekonisia
- [12] Undang-Undang No. 8 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang **Pemerintahan Daerah**