

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA PASIRMAE KECAMATAN CIPEUCANG KABUPATEN PANDEGLANG

¹Dori Aditya, ²Yaya Sukarya, ³Temmy Setiawan

^{1,2,3}Universitas Tanri Abeng

¹dori.aditya@student.tau.ac.id | ²yaya.sukarya@tau.ac.id | ³temmy.setiawan@tau.ac.id

ABSTRAK

The Effect of Service Quality and Facilities on Community Satisfaction in Pasirmae Village, Cipeucang District, Pandeglang Regency. This study analyzes the effect of service quality and facilities on community satisfaction in Pasirmae Village. Using a quantitative census of 53 respondents and multiple linear regression, the results show that service quality and facilities have positive and significant partial and simultaneous effects. Facilities are the dominant factor, indicating that improving service infrastructure is crucial for increasing community satisfaction.

Keyword: *Quality of Services, Facilities, Staisfactions Community, Public Service*

PENDAHULUAN

Dalam perspektif manajemen modern, organisasi publik dipandang sebagai organisasi penyedia jasa yang dituntut untuk mengelola sumber daya secara efektif dan efisien guna mencapai kepuasan pengguna layanan. Pemerintah desa sebagai unit pelayanan paling dekat dengan masyarakat tidak hanya dituntut memenuhi ketentuan administratif, tetapi juga perlu mengelola kualitas pelayanan dan fasilitas secara profesional agar mampu memenuhi harapan masyarakat.

Konteks penelitian ini berada pada Desa Pasirmae, Kecamatan Cipeucang, Kabupaten Pandeglang. Hasil pra-survei dan observasi awal menunjukkan masih terdapat keluhan masyarakat terkait proses pelayanan yang relatif lambat, respons aparatur yang belum optimal, serta keterbatasan fasilitas pelayanan desa. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja layanan yang diterima.

Dalam kajian manajemen layanan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang membentuk kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Selain itu, fasilitas pelayanan

merupakan bagian dari lingkungan layanan yang secara langsung memengaruhi kenyamanan, keteraturan, dan persepsi masyarakat terhadap kinerja organisasi publik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pasirmae Kecamatan Cipeucang Kabupaten Pandeglang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini juga diarahkan untuk mengetahui variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai dasar rekomendasi perbaikan pelayanan desa.

KAJIAN TEORI

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan mencakup dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Pada pelayanan pemerintahan desa, kualitas pelayanan tercermin melalui kejelasan prosedur, ketepatan waktu, kemampuan aparatur, keramahan, serta kemudahan masyarakat memperoleh informasi layanan.

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan, baik berupa ruang pelayanan, ruang tunggu, peralatan kerja, papan informasi, pencahayaan, kebersihan, ventilasi, maupun akses pendukung lain. Dalam konsep servicescape, lingkungan fisik pelayanan memengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna jasa. Fasilitas yang tertata dan memadai dapat membuat proses pelayanan terasa lebih nyaman, tertib, dan profesional.

Kepuasan masyarakat merupakan keadaan ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Apabila pelayanan diberikan secara cepat, jelas, responsif, dan didukung fasilitas yang memadai, maka masyarakat cenderung menilai pelayanan secara positif. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan fasilitas diduga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Variabel	Indikator Utama	Arah Hubungan
Kualitas Pelayanan (X1)	Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik	Berpengaruh positif terhadap kepuasan
Fasilitas (X2)	Tata ruang, ruang tunggu, peralatan,	Berpengaruh positif terhadap kepuasan

	kebersihan, papan informasi	
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kemudahan prosedur, hasil layanan, ketepatan waktu, kenyamanan	Variabel terikat

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Desa Pasirmae Kecamatan Cipeucang Kabupaten Pandeglang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sensus atau sampling jenuh, sehingga seluruh populasi yang memenuhi kriteria dijadikan responden. Jumlah responden yang dianalisis sebanyak 53 orang.

Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan informasi pendukung yang relevan. Variabel penelitian terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F dengan bantuan SPSS.

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dengan Y sebagai kepuasan masyarakat, X1 sebagai kualitas pelayanan, X2 sebagai fasilitas, a sebagai konstanta, b sebagai koefisien regresi, dan e sebagai residual.

PEMBAHASAN

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Pasirmae cenderung positif. Variabel kualitas pelayanan memiliki skor rata-rata 32,72 dengan standar deviasi 5,245. Variabel fasilitas memiliki rata-rata 24,51 dengan standar deviasi 6,235, sedangkan kepuasan masyarakat memiliki rata-rata 32,83 dengan standar deviasi 6,216. Variasi terbesar terdapat pada aspek fasilitas, yang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas pelayanan lebih beragam dibanding variabel lain.

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
----------	---	---------	---------	------	----------------

Kualitas Pelayanan (X1)	53	19	47	32,72	5,245
Fasilitas (X2)	53	15	40	24,51	6,235
Kepuasan Masyarakat (Y)	53	21	50	32,83	6,216

Uji validitas menunjukkan seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,271, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan Cronbach's Alpha untuk kualitas pelayanan sebesar 0,910, fasilitas sebesar 0,955, dan kepuasan masyarakat sebesar 0,946. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,910	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,955	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,946	Reliabel

Pengujian asumsi klasik menunjukkan model regresi layak digunakan. Nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 2,636 dengan nilai tolerance 0,379, sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi 0,157, lebih besar dari 0,05, sehingga residual berdistribusi normal. Hasil scatterplot juga menunjukkan titik residual menyebar acak tanpa pola tertentu, sehingga model tidak mengalami heteroskedastisitas.

Hasil regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 0,449 + 0,424X_1 + 0,473X_2$. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,424 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien fasilitas sebesar 0,473 menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kedua koefisien bernilai positif, sehingga hubungan yang terbentuk searah.

Variabel	B	Beta	t/F	Sig.	Keterangan
----------	---	------	-----	------	------------

Kualitas Pelayanan (X1)	0,424	0,357	$t = 3,594$	0,001	Signifikan
Fasilitas (X2)	0,473	0,593	$t = 5,960$	0,000	Signifikan
Simultan X1 dan X2	-	-	$F = 108,317$	0,000	Signifikan

Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh nilai t sebesar 3,594 dengan signifikansi 0,001. Temuan ini berarti semakin jelas prosedur, semakin cepat proses layanan, semakin baik komunikasi, dan semakin responsif aparatur desa, maka kepuasan masyarakat cenderung meningkat.

Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh nilai t sebesar 5,960 dengan signifikansi 0,000. Nilai koefisien dan Standardized Beta fasilitas lebih besar dibanding kualitas pelayanan, sehingga fasilitas menjadi variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat merasakan secara langsung kondisi ruang tunggu, ketersediaan kursi, kebersihan, ventilasi, tata ruang layanan, dan papan informasi prosedur.

Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F sebesar 108,317 dan signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 0,812 menunjukkan bahwa 81,2% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 18,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh perilaku aparatur, tetapi juga oleh dukungan fasilitas pelayanan yang memadai.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah pemerintah Desa Pasirmae perlu menyusun strategi peningkatan pelayanan secara terpadu. Pada aspek kualitas pelayanan, perbaikan dapat diarahkan pada penerapan SOP yang lebih jelas, pembagian tugas aparatur, peningkatan kecepatan layanan, serta penguatan sikap responsif dan komunikatif. Pada aspek fasilitas, perbaikan dapat difokuskan pada penataan ruang pelayanan, penyediaan ruang tunggu yang nyaman, papan informasi layanan, kebersihan, penerangan, dan pemeliharaan sarana pelayanan secara berkala.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pasirmae Kecamatan Cipeucang Kabupaten Pandeglang. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,001, sedangkan fasilitas berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,000 dan R Square sebesar 0,812. Fasilitas merupakan variabel yang paling dominan, sehingga perbaikan fasilitas pelayanan perlu menjadi prioritas tanpa mengabaikan peningkatan kualitas pelayanan aparatur desa. Upaya peningkatan kepuasan masyarakat sebaiknya dilakukan melalui pendekatan terpadu antara pembenahan proses pelayanan dan pengelolaan fasilitas pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah Desa Pasirmae disarankan meningkatkan kualitas pelayanan melalui SOP yang jelas, pembagian tugas yang terstruktur, dan pembinaan aparatur secara berkelanjutan. Selain itu, fasilitas pelayanan perlu ditata ulang melalui penyediaan ruang tunggu yang nyaman, kursi yang memadai, papan informasi yang jelas, serta pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian pada beberapa desa dan menambahkan variabel lain seperti sistem informasi pelayanan, budaya organisasi, kompetensi aparatur, atau kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, R., & Putro, S. W. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV Sinar Mandiri Elektronik. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(2), 143-152.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.
- Bawono, S., & Shina, I. (2018). *Analisis regresi dengan SPSS dan EViews*. Gava Media.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2019). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.

- Muarifah, T. (2018). Pengaruh servicescape terhadap kepuasan pengguna jasa. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(2), 123-134.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & satisfaction*. Andi.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.
- Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang. (2023). *Kecamatan Cipeucang dalam angka 2023*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang.