Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis

Arip Budiman
Manajemen Pemasaran
Politeknik LP3I Kampus Kota Tasikmalaya
E-mail: aripbudiman@plb.ac.id

Abstrak: 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 antara kesannya terhadap kinerja ataupun hasil yang telah diharapkannya. Dengan meningkatkan kepuasan maka akan berdampak pada kepuasan seseorang terhadap apa yang telah di dapat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas Pelayanan; (2) Kepuasan Masyarakat; dan (3) pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. Berdasarkan jenis data yang diperoleh, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah teknik accidental sampling atau sampel kebetulan, maksudnya yaitu peneliti memilih siapa saja yang secara acak/kebetulan ditemui dan dianggap cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t (parsial) menggunakan *software IBM SPSS Statistics 25*. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Desa Margaluyu.

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya semua manusia sangat membutuhkan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu kepentingan yang dibutuhkan seseorang untuk mendapatkan segala informasi dan bantuan secara langsung berdasarkan hal yang di inginkan, seperti yang kita ketahui bahwa pemberian pelayanan yang baik diharapkan bisa memberikan kepuasan terhadap seseorang yang membutuhkan pelayanan tersebut, Dengan meningkatkan kepuasan maka akan berdampak pada kepuasan seseorang terhadap apa yang telah di dapat.

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarkat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat. Dalam upaya inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah. Pelayanan yang diselenggarakan pemerintah melalui aparat nya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan lainnya yang

disediakan oleh penyedia layanan publik, Pelayanan publik dalam hal ini, pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk melayani masyarakat perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas , apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparaturpemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

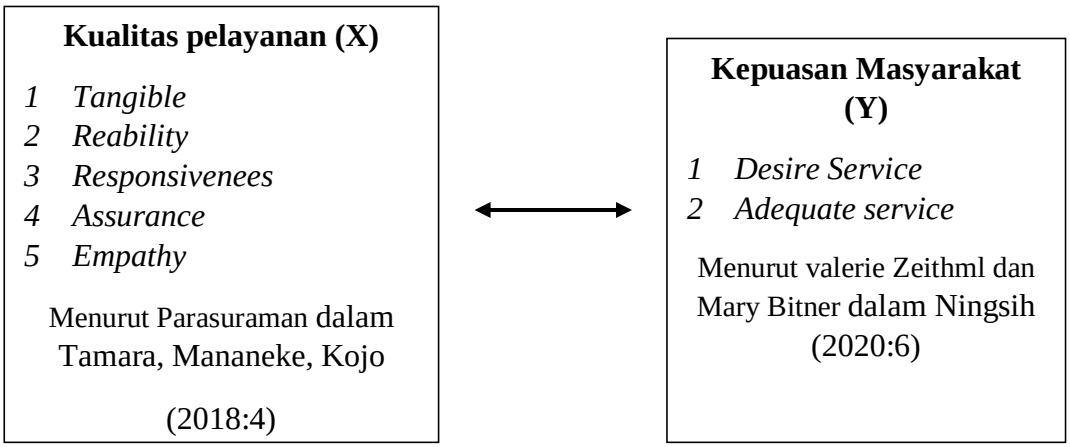
Menurut Ibrahim dalam Radiman (2021:68) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Adapun definisi mengenai kualitas pelayanan menurut Goest dan Davis dalam Radiman (2021:68) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, Dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk/jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Nashar (2020:4) *satisfaction* atau kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atauhasil) dengan ekspetasi yang diharapkan. Jika kinerja jauh dari harapannya, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, makan konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kecewaan seseorang terhadap produk yang ditawarkan dengan ekspetasi yang diharapka, kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang di dapat atau dirasakan. Semakin baik kualitas Pelayanan maka kepuasan pelangagan akan baik.

KERANGKA BERFIKIR

Berdasarkan uraian-uraian kajian teoritis yang telah dipaparkan di atas, maka paradigma penelitian dapat dirumuskan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1 Kerangka Berfikir

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan paradigma penelitian pada gambar 1 di atas, dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_0 : Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis..

H_a : Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis.

METODE PENELITIAN

argaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu meneliti populasi dengan mengambil jumlah sample dari populasi, metodeini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner / angket dan juga wawancara, Design dalam penelitian ini sangat sederhana, karena hanya dengan menghitung dan menjumlah kan skor dari dua variabel lalu menghitung koefisien korelasinya , variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanandi desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis dan juga kepuasan masyarakat desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016 : 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis yang berjumlah 7.636 orang. Penentuan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus solvin (Sujarweni, 2014 : 16), yaitu:

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

keterangan :

n = Jumlah sampel yang di perlukanN = Jumlah Populasi

e = Standar Error

(ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel, dalampenelitian ini diambil

nilai e = 10%)

$$n = \frac{7363}{1+7.363\ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{7.363}{1+7.363\ (0.01)}$$

$$n = \frac{7.363}{74.63}$$

n = 98,66 (99)

n = saya bulatkan menjadi 100 orang.

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, maka diperoleh jumlah responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 98,66 responden dan penulis bulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *non probability sampling* yang dipakai adalah *accidental sampling* atau sampel insidental berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:85).

Skala pengukuran digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur. Dalam operasional variabel ini semua diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala Likert. Menurut Sugiyono (2012:93). Skala dibuat dengan gradasi dari sangat setuju (skor = 5) sampai dengan sangat tidak setuju (skor = 1).

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Researh / studi pustaka, Studi ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari, membaca, merangkum dan mengutip data yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang penulis bahas. Data Sekunder adalah data tambahan yang relevan dengan penelitian ini, seperti ,penelitian sebelumnya, browsing internet ataupun jurnal dan lain-lain.
b. Studi Lapangan, Studi ini dilakukan untuk memperoleh data primer, data Primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya, yang meliputi data hasil kuesioner, data umum instansi dan data pribadiresponden
c. Survey, Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Metode survey adalah : "Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel".
d. Observasi lapangan, Observasi menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2016:145) mengemukakan bahwa, obsevasi merupakan suatu proses yang kompleks,suatu proses yang tersusundari berbagai prosesbiologis dan psikologis. Dua di antarara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.
e. Kuesioner, Data yang didapat dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesoner, menrut Sugiyono (2016:142) kuesioner merupakan teknik pengumpilan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkatpernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. yakni peneliti terjun langsung untuk mendapatkan data dari pihak yang bersangkutan (Responden) dalam penelitian ini yang menjadi responden yaitu masyarakatDesa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis

Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknyasuatu kuesioner. Dalam penelitian ini digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Apabila terdapat item yang tidak memenuhisyarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Menurut Sugiyono (2016:134) Syarat yang harus dipenuhi yaituharus memiliki kriteria sebagai berikut (1) Jika r ≥ 0,30, maka item instrumen dinyatakan valid (2) Jika r ≤ 0,30, Adapun teknik kolerasi yang biasa digunakan adalah Kolerasi Product Moment, yaitu untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan atau tidak. Dengan formula validitas instrumensebagai berikut : (Sugiyono, 2016:183)

$$r(xv) = \frac{N\,\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{n\Sigma x^2 - (n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien kolerasi setiap pertanyaan per item
n = jumlah sampel
$\sum x^2$ = jumlah dari kuadrat nilai x
$\sum y^2$ = jumlah dari kuadrat nilai y
$\sum xy$ = jumlah perkalian x dan y
$(\sum x)^2$ = jumlah nilai x lalu dikuadratkan
$(\sum y)^2$ = jumlah nilai y lalu dikuadratkan

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji data yang kita peroleh dan juga dari kuesioner yang dibagikan. Jawaban kuesioner dari responden dikatakan reliabilitas atau handal jika jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu.Menurut Sugiyono (2016:130), uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian menggunakan cronbach's alpha dengan rumus menggunakan rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut :

$$\alpha = \left[\frac{k}{(k-1)}\right]\left[1 - \frac{\Sigma si}{\Sigma st}\right]$$

Keterangan :

α : Koefisien reliabilitas yang dicari
k : Jumlah item pertanyaan yang diuji
$\sum$ Si : Jumlah varian skor tiap item
$\sum$ St : Varians total

Jika variabel yang diteliti mempunyai cronbach alpha (α) > 60 %(0,60) maka variabel tersebut dikatakan reliable, dan Jika variabel yang diteliti mempunyai cronbach alpha (α) < 60%(0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak reliable

c. Regresi Linear Sederhana

regresi linear sederhana adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Menurut Abdurahman dalam Ningsih (2020:64) rumus persamaan regresi linear sederhana untuk mengukur variabel X terhadapvariabel Y yaitu:

$$Y = a + bX$$

Y' : Variabel Terikat (kepuasan masyarakat)
a : konstanta
b : Koefisien Regresi
X : Variabel Bebas (kualitas pelayanan)

d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dengan rumus menurut V. Wiratma Sujarweni dalam Ningsih (2020:64) sebagai berikut ::

Kd = R2 **x 100**%

Keterangan :
KD : Koefisien Determinasi
R2 : Koefisien Korelasi

e. Uji-T (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Pengelolaan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi software IBM SPSS Statistics agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali dalam Ningsih (2020:54) dalam uji t adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu: 1) Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05, maka Ho diterima danHa ditolak; 2) Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05, maka Ho ditolakdan Ha diterima.

PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No.	Pernyataan	r kritik	r hitung	Keterangan
1.	Penampilan petugas yang rapi	0,3	0,608	Valid
2.	Kondisi linkungan gedung yang bersih dan nyaman	0,3	0,622	Valid
3.	Sarana dan Prasarana yang modern	0,3	0,501	Valid
4.	Tersedianya area parkir dan ruang tunggu	0,3	0,409	Valid
5.	Memberikan informasi yang jelas dan mudah di Mengerti	0,3	0,767	Valid

6.	Kehandalan petugas dalam Pelayanan cepat dan handal	0,3	0,767	Valid
7.	kesalahan informasi/hal lainnya secepatnya dikonfirmasikan kembali	0,3	0,378	Valid
8.	informasi yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan	0,3	0,865	Valid
9.	Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat	0,3	0,784	Valid
10.	Cepat merespon masyarakat yang datang	0,3	0,806	Valid
11.	cepat tanggap dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat	0,3	0,371	Valid
12	cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi	0,3	0,365	Valid
13	Petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat	0,3	0,823	Valid
14	Mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan masyarakat	0,3	0,734	Valid
15	Antrian yang teratur	0,3	0,841	Valid
16	Masyarakat merasa aman dalam pelayanan administrasi dll	0,3	0,810	Valid
17	Mengutamakan kepentingan masyarakat	0,3	0,797	Valid
18	Memahami kebutuhan spesifik yang dibutuhkan Masyarakat	0,3	0,771	Valid
19	Petugas mudah di hubungi oleh masyarakat	0,3	0,348	Valid
20	Memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian	0,3	0,454	valid

Berdasarkan tabel di atas setelah dihitung, koefisien korelasi antara masing-masing item dengan total item untuk instrument Kualitas pelayanan berkisar antara **0,348 – 0,865**. Dapat dikatakan bahwa koefisien seluruh korelasi lebih besar daripada kriteria yang disyaratkan yaitu sekurang- kurangnya 0,30. Dengan demikian bahwa instrument pengukuran adalah valid.

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

No.	Pernyataan	r kritik	r hitung	Keterangan
1.	Pelayan yang baik dalam pengurusan surat dll.	0,3	0,796	Valid
2.	Kejelasan sikap petugas	0,3	0,768	Valid
3.	Mudah memperoleh informasi yang di inginkan	0,3	0,456	Valid
4.	sikap petugas dalam menanggapi kebutuhan/keluhan sangat baik	0,3	0,825	Valid
5.	Keramahan Petugas	0,3	0,799	Valid
6.	Kelengkapan fasilitas	0,3	0,468	Valid

Berdasarkan tabel di atas setelah dihitung, koefisien korelasi antara masing-masing item dengan total item untuk instrument kepuasan masyarakat berkisar antara **0,456 – 0,825**. Dapat dikatakan bahwa koefisien seluruh korelasi lebih besar daripada kriteria yang di syaratkan yaitu sekurang- kurangnya 0,30. Dengan demikian bahwa instrument pengukuran adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 3 Uji Reliabilitas variabel X (kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	21

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa koefisien *cronbach's alpha* adalah 0,753 atau 75,3 % yakni lebih dari nilai 0.60 atau 60%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrument kualitas pelayanan (variabel x)adalah reliable

Tabel 4 Uji Reliabilitas variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.761	7

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa koefisien *cronbach's alpha* adalah 0,761 atau 76,1 % yakni lebih dari nilai 0.60 atau 60%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrument kepuasan masyarakat (variabel Y) adalah reliable.

c. Regresi Linear Sederhana

Tabel 5 Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.397	1.547		1.645	.103

	Kualitas Pelayanan	.280	.017	.854	16.239	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Pada tabel *Coefficients*, pada kolom B pada Constant (a) adalah 2,397 sedangkan nilai (b) adalah 0,280 sehingga persamaan regresinya dapatdiketahui sebagai berikut:

Y = a + bX

Y = 2,397 + 0,280X

Berdasarkan persamaan tersebut dapat di terjemahkan sebagai berikut:: (1) Konstanta sebesar 2,397 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Kualitas Pelayanan maka nilai kepuasan masyarakat sebesar 2,397; (2) Koefisien Regresi X sebesar 0,280 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,280.

d. Koefisien Determinasi

Tabel 6 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854[a]	.729	.725	1.129
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

R hitung diketahui sebesar 0,854 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable X terhadap variable Y dengan menggunakan rumus koefisien determinasi yang dinyatakan dalam persentase, diantaranya sebagai berikut:

KD = $(0,854)^2$ x 100%

= 0,729316 x 100%

= 73%

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 73% terhadap kepuasan masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis, sedangkan sisanya 100% - 73% = 27%, disebabkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

e. Uji T (Parsial)

Tabel 7 Uji T (Parsial)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.397	1.457		1.645	.103
	Kualitas Pelayanan	.280	.017	.854	16.239	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Dari tabel tersebut dapat diketahui nilai t hitung = 16.239 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,005 maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variable (X) Kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) kepuasan masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Hasil analisis data dari penyebaran kuisioner terhadap kualitas pelayanan Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis persentase tertinggi disebabkan oleh penampilan petugas yang rapi, informasi yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan, cepat merespon masyarakat yang datang, petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat, memahami kebutuhan spesifik yang dibutuhkan masyarakat. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis termasuk kedalam kategoriBaik.
b. Kepuasan masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis sangat baik karena nilai *Adequate Service* (tanggapan setelah menerima pelayanan) lebih besar nilainya dari *Desire Service* (tanggapan sebelum menerima pelayanan). Dan nilai Kepuasan Pelanggan lebih tinggi dari Kualitas Pelayanan, yang artinya masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh desa.
c. Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi menunjukan, bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 73 % terhadap kepuasan masyarakat Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis, sedangkan sisanya 27 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti oleh penelti. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis dilakukan dengan pengujian hipotesis dengan melihat angka Sig t hitung pada tabel *Coefficients SPSS version 25* didapat bahwa angka Sig t hitung sebesar 0.000<0.005 maka dapat diartikan Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa Hipotesis Alternatif awal yang diajukan dapat diterima yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dipaparkan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

a. Bagi pihak Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis hendaknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi lebih puas dalam menerima pelayanan dari desa.
b. Berdasarkan penelitian yang dilakukan masih ada jawaban responden atau masyarakat yang masih kurang puas oleh karena itu Desa Margaluyu Kecamatan Cikonneng Kabupaten Ciamis harus lebih memperbaiki kualitas pelayanan dan hal-hal yang dirasa masih kurang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
c. Pada penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis, sebesar 73 % dan sisanya 27 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak di teliti oleh peneliti, maka diharapkan penelti lain meneliti variabel lain yang belum di teliti

d. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dan dijadikan referensi

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Nashar. 2020. *Kualitas Pelaynan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.

Rachman Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sukoharjo: CV. TahtaMedia Grup.

Revida Erika. Et. Al. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cet. 1 Medan : Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Cet. 23. Bandung: CV. Alfabeta

Jurnal

Mohammad Firdaus 2020, *Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi,* (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah, Vol. 3 No. 2 : Hlm 24 – 35)

Mila Alfionita dan Iba Gunawan 2020, dalam penelitianya yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti* (Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangang , Vol. 3 No. 1 : Hlm 1 – 13)

Ayu Herdila Putri & Husnaini 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah* (Jurnal Studi Manajemen Vol. 2 No. 1 : Hlm 1-6)

Poltak Perdamean Simarmata, Doris Yolanda Saragih, Hengki Mangiring, & Parulian Simarmata 2020, *Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggaran di Kabupaten Simalungun* (Jurnal EK&BI, Vol. 3 No. 1 : Hlm 241 – 247)