

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DESA KOTA GARO KECAMATAN TAPUNG HILIR
KABUPATEN KAMPAR**

*“THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF
COMMUNITY SATISFACTION IN KANTOR DESA KOTA GARO
KECAMATAN TAPUNG HILIR KABUPATEN KAMPAR”*

DRAF SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Komprehensif

Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

oleh

YOHANA JOJOR PUTRI

1761201283



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2021

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : YOHANA JOJOR PUTRI

NIM : 1761201283

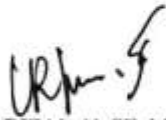
FAKULTAS : EKONOMI

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DESA KOTA GARO KECAMATAN TAPUNG HILIR
KABUPATEN KAMPAR

DISETUJUI

PEMBIMBING I



Dr. ARIZAL, N. SE, MM
NIDN : 1023046301

PEMBIMBING II



ZULIA KHAIRANI SE, MM
NIDN : 1008078601



Dr. ARIZAL, N. SE, MM
NIDN : 1023046301



Dr. PAK HURAJMAN SE, M.Si, MM
NIDN : 1020017801

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA KOTA GARO KECAMATAN TAPUNG HILIR KABUPATEN KAMPAR

Oleh

YOHANA JOJOR PUTRI

1761201283

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat Pada Kantor Desa Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pada Kantor Desa Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar yang berjumlah 95 masyarakat, teknik yang digunakan adalah dengan metode *non probability sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisa deskriptif dan kuantitatif. Metode analisa yang digunakan adalah persamaan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, dan hal ini terlihat dari koefisien determinasi (R) sebesar 0.750 menunjukkan bahwa 75% kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar bisa dijelaskan atau disebabkan oleh kualitas pelayanan. Dengan kata lain kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 75% terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya sebesar 25% merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar kualitas pelayanan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam konteks sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia yang membagi daerah Indonesia atas daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan. Dalam konteks ini, pemerintah desa adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintah nasional yang langsung berada dibawah pemerintah kabupaten.

Keberhasilan suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, maka desa memberikan suatu pangkuan atas otonomi asli yang ada pada Desa. Dalam hal ini pemerintah telah membuat Undang-Undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah peraturan pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat isitiadat setempat yang diakui dan di hormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengungkapkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya

pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) Sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang akan dilakukan secara terus-menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun harus tetap mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang mengatur dan memerintah berubah menjadi melayani. Dari yang menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistic pragmatis.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok yang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah dara indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang

berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah/Badan Usaha Milik Negara/Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang/masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *public servic* (Pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi salah satu yang belum bisa terwujud.

Menurut Brown dalam (Hardiyansyah;2011;51-52), bahwa dimata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran seperti *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang di inginkan secara tepat. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan pelanggan. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pe pelanggan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan untuk

memberikan pelayanan yang tepat. Dan *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Salah satu birokrasi yang diberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kantor Desa. Kantor Desa merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dan harus diselenggarakan secara budaya dan berhasil. Sebagai sebuah organisasi yang melayani masyarakat yang penuh dinamika, kantor Desa banyak mengalami masalah sebagai organisasi administratif. Masalah yang dihadapi juga lebih banyak bersifat manajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik.

Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitas (asal-usul pendidikan, umur, kemampuan ekonomi)

penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan aparatur pemerintah di wilayah Desa kota garo kecamatan tapung hilir kabupaten kampar dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan surat pengantar KK, KTP/E-KTP IMB, Akta kelahiran dan sebagainya) yang masih belum berjalan optimal.

Data pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini

Tabel 1.1
Pelayanan Jasa Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) Pada Kantor Desa Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Tahun 2016-2020 (Orang)

| Tahun | Target | Realisasi | Persentase (%) |
|--------------|---------------|------------------|-----------------------|
| 2016 | 1000 | 679 | 68 |
| 2017 | 1300 | 850 | 65 |
| 2018 | 1300 | 1130 | 86 |
| 2019 | 2200 | 1705 | 77 |
| 2020 | 2500 | 2000 | 80 |

sumber : Kantor Desa Kota Garo Kec. Tapung Hilir Kab. Kampar

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa pengurusan surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada kantor Desa Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar dari tahun ketahun tidak dapat merealisasikan penyelesaian pengurusan administrasi tersebut secara tuntas dari target yang masuk, dapat dilihat pada tahun 2016 target yang masuk sebanyak 1000 tetapi realisasi hanya 679 dengan persentase 68%. Tahun 2017 target dan realisasi meningkat dari tahun sebelumnya sebanyak 1300 dan realisasi 850 dengan persentase 65%. sedangkan pada tahun 2018 target dan realisasi sebesar 1300 dan realisasi 1130 dengan persentase 86%. Tahun 2019 target dan realisasi kembali meningkat sebesar 2200 dan realisasi 1705 dengan persentase 77%. Pada tahun 2020 target dan realisasi meningkat kembali sebesar 2500 dan realisasi 2000 dengan persentasi 80%.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2016-2020 mengalami fluktuasi dan tidak mencapai target yang diharapkan. Berdasarkan uraian tersebut penulis menarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN**

MASYARAKAT PADA KANTOR DESA KOTA GARO KECAMATAN TAPUNG HILIR KABUPATEN KAMPAR”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar”.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Mampu menerapkan dan menambahkan pengetahuan dalam permasalahan berdasarkan teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.
2. Sebagai bahan bacaan atau referensi yang nantinya akan menambah wawasan dan perbandingan dalam melakukan pada aspek yang sama diperiode yang akan datang.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat untuk mencapai tujuan atau target yang diinginkan.

1.4 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran umum tentang isi proposal ini maka akan diuraikan dalam beberapa bab. Dimana masing-masing bab ini merupakan suatu rangkaian yang saling berhubungan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penelitian.

BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada bab ini berisikan tentang telaah pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan tentang objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR DESA KOTA GARO KECAMATAN TAPUNG HILIR KABUPATEN KAMPAR

Berisikan objek penelitian, sejarah singkat Kantor Desa Kota Garo Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar, struktur organisasi dan aktivitas organisasi.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kesempurnaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abdi, Usman Rianse, 2014, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Bandung Alfabeta.
- Abdullah, Thamrin, and Francis Thamrin, 2012, *Manajemen Pemasaran* : PT. RajaGrafindo
- Arizal, 2017, *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Pekanbaru Riau: Unilak Press.
- Athoila Abton, 2010, *Dasar-Dasar manajemen*, Bandung : Pustaka setia.
- Assauri sofjan, 2015, *Manajemen Pemasaran*, Pekanbaru Riau, Edisi ke-I, Jakarta: PT. RajaGrafindo
- Ayu Herdillah Putri, Husnaini, 2020, *Jurnal Studi Manajemen*, Volume 2, No. 1
ISSN : 2685-631 X
- Basu Swastha Dharmmesta, 2014, *Manajemen Pemasaran*, BPFE, Yogyakarta.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media
- Hadiyati, 2017, *Pengantar Manajemen I ed*, Pekanbaru :Penerbit CV. KARYA NOVA.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta :Gava Media
- Juli Omar Sinaga, Rahmad Hidayat, 2016, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Volume 4, No. 1, ISSN : 2337-7887
- Kotler, P., Armstrong, G., 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin, 2010, *Manajemen pemasaran, Edisi 13, Jilid I*, Jakarta: Erlangga.
- 2013, *Manajemen Pemasaran, Jilid kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2010, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi ke 13*, Jakarta: Erlangga
- Mursid, 2010, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta PT Bumi Aksara
- Nurmansyah, 2017, *Era Baru Manajemen Modern*, Pekanbaru: Unilak Press.
- 2018, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Nofrizal, 2019 *Metode Penelitian dan Praktek SPSS*, I ed, Pekanbaru: Diterbitkan oleh Unilak Press

- Nova I. E. Tamaran, Christoffel Kojo, 2018, *Jurnal EMBA*, Volume 6, No. 4, ISSN: 2303-1174
- Tjiptono, Chandra, 2011, *Service, Quality and Satispeaction*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- 2011, *Strategi Pemasaran, Edisi 3*, Yogyakarta: Andi.
- Tony Wijaya, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa, Cetakan Ke I*, Kembangan-Jakarta Barat: PT. Indeks.
- Sedarmayanti, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung : PT Refika Aditama
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Elfabeta.