

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PELAYANAN KANTOR DESA CUKURGULING TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Rio Alfauzi<sup>1</sup>, Nurul Akramiah<sup>2</sup>, Vita Fibriyani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Merdeka Pasuruan

<sup>1</sup>rioalfauzi07@gmail.com, <sup>2</sup>nurul.aidan04@gmail.com, <sup>3</sup>vitafibriyani@gmail.com

## Abstract

Community satisfaction is an important indicator in evaluating service efficiency. This study aims to determine the effect of service quality and service procedures on community satisfaction. Total population and sample of 99 respondents with the sampling technique using the slovin formula. Samples were distributed using a purposive sampling technique. The analysis used in this study is multiple linear regression. The results of the analysis concluded that the simultaneous test results had a significance of  $0.000 < 0.05$  and had a value of  $F_{count} > F_{table}$  so it was proven that the independent variable had an effect on the dependent variable. The results of the partial test of the service quality variable obtained the value of  $t_{count} > t_{table}$ , meaning that the service quality variable has a significant effect on community satisfaction with a significance value of 0.000. The results of the partial test of the work motivation variable obtained the value of  $t_{count} > t_{table}$  which means that the service procedure variable has a significant effect on community satisfaction with a significance value of 0.021. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.732 means that the variation that occurs in the variable Y (Public Satisfaction) is 73.2% determined by the independent variable while 26.8% is determined by other variables not included in this study.

**Keywords:** Service Quality, Service Procedures, Community Satisfaction

## Abstrak

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Jumlah populasi dan sampel sebesar 99 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Sampel di sebar dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini regresi linier berganda. Hasil analisis menyimpulkan bahwa hasil uji secara simultan mempunyai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan mempunyai nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga terbukti bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil uji parsial variabel Prosedur Pelayanan didapatkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  memberi artian bahwa variabel prosedur pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi 0,021. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar sebesar 0,732 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat) adalah 73,2 % ditentukan oleh variabel bebas sementara 26,8 % ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan saat ini menjadi hal yang krusial. Fenomena yang terjadi khususnya di negeri ini setiap orang membicarakannya antara baik dan buruk pelayanan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang pada persepsi masyarakat dan aturan atau ketentuan.

Prosedur pelayanan publik adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Menurut Mahmudi (2007:21), Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Dalam serangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara-tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik. Prosedur pelayanan yang di tampilkan masih minim hanya sebatas prosedur pengurusan administrasi kependudukan.

Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat Birokrasi Pemerintah. Sebenarnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam PERMEN No. 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik. yang meliputi transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralisasi. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi,

aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan penelitian kausalitas tertujukan untuk menguji dampak variabel bebas pada variabel terikat (Sekaran,2007). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dari Sugiyono (2015) dengan cara mengumpulkan beberapa keterangan atau data melalui kuesioner yang kemudian di interpretasikan sebaik mungkin sehingga akan menghasilkan penelitian yang baik. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh warga Desa Cukur Guling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan yang berjumlah 5.832 Jiwa. Pengambilan sampel menggunakan rumus dari slovin dan di peroleh hasil 99 responden. Data sampel dalam penelitian ini dikumpulkan dengan Teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018:138), Teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset pustaka dan riset lapangan yang terdiri dari observasi, kuesioner. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian terdiri dari (uji validitas, dan uji reliabilitas), uji kualitas data meliputi analisis deskriptif dan asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, linieritas, dan analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Hasil uji validitas menyatakan semua item valid dibuktikan dengan nilai  $r_{hitung}$  dari masing - masing item lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,197 (df=97). Dengan demikian bahwa semua item pernyataan untuk semua variabel tersebut dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,883	Reliabel
Prosedur Pelayanan ( $X_2$ )	0,642	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,773	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Variabel bebas dan terikat di atas mempunyai nilai Cronbach's alpha > 60. Dengan demikian indikator semua variabel terbukti reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur.

### Analisis Deskriptif Responden

Tabel 2 : Hasil Tanggapan

Variabel	Rerata	Skor	Kriteria
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	952	3,6	Baik
Prosedur Pelayanan ( $X_2$ )	446	4,0	Baik
Kepuasan Masyarakat (Y)	399	3,7	Baik

Sumber. Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas, pada variabel kualitas pelayanan mengarah pada jawaban baik dan skor hasil pengukuran dan interval kelas 3,6. Sedangkan variabel prosedur pelayanan mengarah pada jawaban baik dan skor hasil pengukuran dan interval kelas sebesar 4,0 dan kepuasan masyarakat mengarah pada jawaban baik dan skor hasil pengukuran dan interval kelas sebesar 3,7.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Tabel 3 : Hasil Uji Normalitas

Kriteria	Nilai	Kesimpulan
Asymp. Sig (2-tailed)	0,200	Berdistribusi Normal

Sumber. Data primer yang diolah, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,200 lebih besar dari probabilitas 0,05 yang berarti data yang dipergunakan berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinearitas

Tabel 4 : Hasil Uji Multikolinearitas

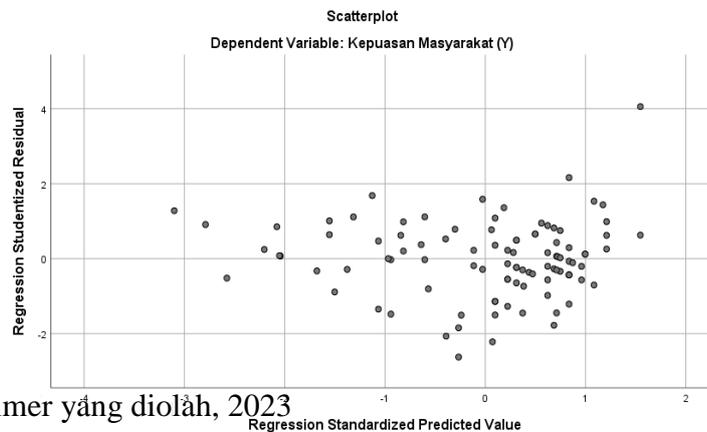
Variabel	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,995	1,005	Tidak terjadi multikolinearitas
Prosedur Pelayanan ( $X_2$ )	0,995	1,005	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber. Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel 4 di atas bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel tidak kurang dari 0,10 yaitu 0,995 dan nilai *variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih besar dari 10 untuk setiap variabel, yang ditunjukkan dengan VIF untuk keduanya sebesar 1,005. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat problem multikolinearitas atau dapat dikatakan bebas dari problem multikolonieritas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

## Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan gambar 1 di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu atau tidak teratur. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak digunakan untuk variabel kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.

## Uji Linieritas

Tabel 5 : Hasil Uji Linieritas

Hubungan Antar Variabel	Sig	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,000	Hubungan Linier
Prosedur Pelayanan ( $X_2$ )	0,000	Hubungan Linier

Sumber. Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas diketahui nilai signifikansi *linierity* lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan variabel tersebut linier dan adanya korelasi atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,552
Prosedur Pelayanan ( $X_2$ )	0,129
Konstanta	1,217

Sumber. Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas, dengan memperhatikan angka yang berada pada kolom *Unstandardized*

*Coefficients*, maka dapat disusun persamaan regresi linier beganda sebagai berikut :

$$Y = 1,217 + 0,552 X_1 + 0,129 X_2 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- Nilai Constant sebesar 1,217 menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat sama dengan 1,217 jika nilai Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan sama dengan 0.
- Koefisien regresi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,552 berarti variabel Kualitas Pelayanan sebesar 55,2 % atau berpengaruh positif yang artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 55,2 %.
- Koefisien regresi prosedur pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,129 berarti variabel prosedur pelayanan sebesar 12,9 % atau berpengaruh positif yang artinya jika prosedur pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 12,9 %.

#### Analisis Koefisien Determinan (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Tabel 7 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

R	R Square ( $R^2$ )	Adjusted ( $R^2$ )
0,732 <sup>a</sup>	0,536	0,526

Sumber. Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan analisis tabel diatas dapat dilihat bahwa koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,526 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel  $Y$  (Kepuasan Masyarakat) adalah 52,6% ditentukan oleh variabel bebas. Sedangkan sebesar 47,4% (100%-52,6%) ditentukan oleh variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### Uji Hipotesis

##### Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8 : Hasil Uji Simultan

Variabel Bebas	Variabel terikat	F <sub>hitung</sub>	Nilai Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Prosedur Pelayanan ( $X_2$ )	Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )	55,483	0,000	Signifikan

Sumber. Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $55,483 > F_{tabel} 3,09$  sehingga seluruh variabel bebas secara bersama-sama merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat dan dengan tingkat signifikannya  $0,000 < 0,05$ .

## Uji Parsial (Uji t)

Tabel 9 : Hasil Uji Parsial

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Stastik Uji	Nilai Sig.	Keterangn
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	Kepuasan Masyarakat (Y)	7,545	0,000	Signifikan
Prosedur Pelayanan ( $X_2$ )		2,341	0,021	Signifikan

Sumber. Data primer yang diolah, 2023

Hasil pengamatan data observasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil keluaran analisis regresi linier berganda dengan program menunjukkan pengaruh yang berbeda-beda setiap variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini terbukti. Untuk itu, bagian pembahasan ini akan berisi pembahasan yang lebih terperinci mengenai masing-masing variabel yaitu:

### 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada pengujian secara simultan (Uji F) diperoleh nilai Fhitung > Ftabel  $55,483 > 3,09$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga seluruh variabel bebas secara bersama-sama merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai 1,217 yang menunjukkan bahwa nilai Kepuasan Masyarakat sama dengan 1,217 jika nilai Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan sama dengan 0 dan hasil signifikansi pada variabel bebas lebih kecil dari toleransi kesalahan  $\alpha = 0,05$ . Dapat di artikan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Hal ini sesuai dengan hasil analisis diskriptif dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent yang berada pada interval kelas berkategori baik. Kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk responsivitas, keramahan, keahlian staf, dan kemampuan menyelesaikan masalah, secara langsung memengaruhi kepuasan masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan oleh institusi atau lembaga, seperti kantor desa, memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, tingkat kepuasan mereka akan meningkat. Prosedur pelayanan yang efisien dan mudah dipahami juga berkontribusi pada kepuasan masyarakat. Ketika proses pelayanan tidak memakan waktu yang terlalu lama, tidak membingungkan, dan tidak memerlukan terlalu banyak birokrasi, masyarakat akan merasa puas dengan pengalaman mereka dalam berurusan dengan lembaga tersebut. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan yang baik berperan penting dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, lembaga atau institusi dapat

meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang mereka layani.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Alkaf, Harlie, Rahmi Widyanti dengan judul Pengaruh Mutu Layanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Banjarbaru) dengan hasil Mutu Layanan dan Prosedur Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai Fhitung 33.583 dan sig 0.000.

## 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada penelitian ini pengujian parsial (Uji t) variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan mempunyai thitung 7,545 lebih besar dari ttabel 1,984 sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara signifikan atau parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,498 berarti variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1,29 % atau berpengaruh positif yang artinya jika Prosedur Pelayaann mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 1,29 %.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan masyarakat desa. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor desa atau institusi sejenisnya baik, kepuasan masyarakat desa cenderung meningkat. Ketika kantor desa responsif terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat desa, mereka akan merasa dihargai dan didengarkan. Tanggapan yang cepat dan efektif terhadap pertanyaan, permintaan, atau masalah yang dihadapi masyarakat desa akan meningkatkan kepuasan mereka. Sikap dan keramahan staf di kantor desa sangat penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Ketika staf bersikap ramah, sopan, dan membantu, masyarakat desa akan merasa diperlakukan dengan baik dan memiliki pengalaman positif dalam berurusan dengan kantor desa.

Kualitas pelayanan juga terkait dengan kompetensi dan keahlian staf dalam menjalankan tugas mereka. Ketika staf kantor desa memiliki pengetahuan yang memadai dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik, masyarakat desa akan merasa yakin dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan juga terkait dengan ketersediaan dan aksesibilitas pelayanan tersebut. Jika kantor desa menyediakan pelayanan dengan baik dan mudah dijangkau oleh masyarakat desa, mereka akan merasa terbantu dan memiliki akses yang memadai terhadap layanan yang mereka butuhkan. Ketika kualitas pelayanan kantor desa tinggi, masyarakat desa akan merasa puas, dihargai, dan didukung oleh lembaga tersebut. Hal ini dapat menciptakan hubungan yang positif antaran kantor desa dan masyarakat desa, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dzurrotin Nasihah Tahun 2020 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati dengan hasil variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan hasil Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat hitung  $4,458 > 1,983$  Sehingga dapat disimpulkan secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh pada Kepuasan Masyarakat.

### 3) Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada penelitian ini pengujian parsial (Uji t) variabel Prosedur Pelayanan (X2) mempunyai signifikansi  $0,021 < 0,05$  dan mempunyai thitung 2,341 lebih besar dari t-tabel 1,984 sehingga terbukti bahwa variabel prosedur pelayanan secara signifikan atau parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,380 berarti variabel prosedur pelayanan sebesar 38 % atau berpengaruh positif yang artinya jika prosedur pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 38 %.

Prosedur pelayanan yang ada di kantor desa dapat memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Jika prosedur pelayanan di kantor desa dirancang dengan baik dan efisien, masyarakat akan mengalami proses yang cepat dan mudah dalam mendapatkan layanan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena waktu dan tenaga yang dihabiskan untuk mendapatkan pelayanan menjadi lebih efisien. Jika prosedur pelayanan di kantor desa mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat, ini dapat meningkatkan kepuasan mereka. Proses pendaftaran yang sederhana, biaya yang terjangkau, dan lokasi yang mudah dijangkau dapat membuat masyarakat merasa lebih terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam kesimpulannya, prosedur pelayanan yang baik di kantor desa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Efisiensi, transparansi, keterjangkauan, responsivitas, dan kualitas pelayanan adalah faktor-faktor yang berperan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor desa.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Fahlin Najm Tahun 2017 dengan judul Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru dengan hasil variabel Prosedur Pelayanan mempunyai thitung  $4,013 > t$  tabel 2,013, sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan (X2) berpengaruh signifikan secara sendiri sendiri atau parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada KUA Liang Anggang Kota Banjarbaru.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pelayanan kantor Desa Cukurguling terhadap kepuasan masyarakat Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan , dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan

nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Prosedur Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi  $0,021 < 0,05$ .

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian variabel yang perlu di tingkatkan yaitu prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan hendaknya di cetak dan di tampilkan agar masyarakat bisa melihat dan mengetahui alur pelayanan. Untuk membuat prosedur pelayanan pastikan prosedur pelayanan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus atau memiliki keterbatasan fisik. Pertimbangkan penyediaan aksesibilitas fisik, seperti ram rampa atau fasilitas khusus lainnya, serta pelayanan khusus untuk mereka yang membutuhkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- [2]. Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- [3]. Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- [4]. Mahmudi.(2007). *Manajemen Kinerja Sektor publik*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- [5]. Malayu S.P Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- [6]. Najm, Fahlim.(2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>
- [7]. Nasiha, Dzurrotin.(2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati*. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- [8]. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik .
- [9]. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [10]. Sekaran, Uma,(2007). *Research Method For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*, Edisi 4. Jakarta: Salemba 4.
- [11]. Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.