

Pengaruh Sarana dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Imam Firdaus¹, Riny Viri Insy², Zulaili³, Nuraini^{4*}

Ekonomi Pembangunan Universitas Alwashliyah, Medan Sumatera Utara^{1,2,3}
Pascasarjana FITK Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta⁴

*Corresponding Author: naini7923@gmail.com
imamfds99@gmail.com¹

Informasi Artikel:

Received: 28 Juni 2023, Accepted: 10 Juli 2023, Published: 13 Juli 2023

Abstract

Given the lack of importance of the influence of facilities and infrastructure on community satisfaction, village officials must further improve existing facilities and infrastructure in the village so that people are satisfied with existing facilities. Village Governments and City Governments should focus more on improving the quality of services through the completeness of facilities and infrastructure. The purpose of this study was to reveal the facilities and infrastructure both partially and simultaneously which have a strong influence on community satisfaction in Durian Village, Pantai Labu District, Deli Serdang Regency and to find out what the percentage is. The method used in this study is a quantitative approach, while the variables studied are facilities and infrastructure (X1), public services (X2) and community satisfaction (Y). The population that the author examined was all the people in Durian Village, Pantai pumpkin District, Deli Serdang Regency. According to data from employees who work there, the population is 4300 people. So the sample used in this study was 98 people. The technique used uses sampling with accidental techniques. The variables of facilities and infrastructure (X1) and public services (X2) are able to contribute to the influence of the community satisfaction variable by 15.2% while the remaining 84.8% is influenced by other variables not examined in this study. From the conclusions above, the authors provide suggestions considering the lack of significance of the effect of the facilities and infrastructure variables on community satisfaction, the village apparatus must further improve the existing facilities and infrastructure in the village so that the community feels satisfied with the facilities and infrastructure they have. The Village Government and City Government should focus more on improve service quality through complete facilities and infrastructure.

Keywords: Facilities, Infrastructure, Public Services, and Community Satisfaction

1. Pendahuluan

Aktivitas masyarakat mampu tertampung dalam fasilitas ekonomi juga sosial, namun semua tidak bisa berjalan sesuai dengan harapan tanpa adanya fasilitas pelayanan yang cukup baik. Adapun contohnya yaitu, bentuk aktivitas ekonomi masyarakat dalam satu daerah mampu di satukan dalam suatu ruangan yang berbentuk sebagai fasilitas ekonomi seperti lahan komersial, industri dan juga jasa yang dimiliki oleh daerah tersebut (Arsyad, 2016). Adanya dukungan dari penyediaan atas pelayanan infrastruktur seperti jalan, penyediaan air bersih, pengolahan limbah, air limbah dan sanitasi, kegiatan tersebut dapat terlaksana secara optimal. Jika kegiatan ekonomi daerah mempunyai dukungan dari jasa pelayanan infrastruktur yang ekstra maka mampu meningkatkan kualitas serta kehebatan kegiatan tersebut pada kesejahteraan masyarakat (Kuncoro Mudrajad, 2013).

Semakin bertambahnya jumlah masyarakat dalam suatu daerah, maka kebutuhan akan ruang, sarana dan prasarana pelayanan kota, dan kota semakin berkembang dengan segala potensi dan tantangannya. Ruang kota dan perkembangannya tidak dapat dipisahkan, sedangkan kawasan perkotaan dengan aktivitas yang kompleks mencakup seluruh bidang pembangunan dan terus berkembang dari waktu ke waktu (Longginus Passe, 2016). Dengan adanya perubahan bangunan di suatu kota akan menjadi daya pikat bagi setiap orang yang melihat, sehingga masyarakat mempunyai keinginan untuk menempati lokasi metropolitan ini serta melaksanakan kegiatan ekonomi sehari-hari (Delly Indriani, 2017). Kejadian ini menyebabkan timbulnya perpindahan yang memberikan masalah tambahan bagi wilayah daerah, baik secara spasial maupun dalam hal intensitas aktivitas. Pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana publik yang memadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat penduduk (Guspul Ahmad, 2014).

Pemerintahan seringkali menghadapi keterbatasan SDM dalam mencukupi kewajibannya untuk sarana dan prasarana masyarakat. Istilah kemitraan biasa digunakan untuk menggambarkan kemitraan antara kedua belah pihak baik perorang maupun organisasi dalam menghasilkan jasa dan barang. Kerjasama terlihat seperti bentuk proses meningkatkan kualitas dari layanan maupun produk, dengan adanya atau tidak adanya penghematan biaya (I wayan Jaman Adi Putra, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian (Rajab Badi'u, 2008) mengungkapkan bahwa adanya layanan prima terhadap kegiatan yang ada dalam suatu organisasi maupun kepentingan luar pemangku adalah bentuk yang harus dilaksanakan oleh struktur organisasi. Pencapaian kualitas, kelancaran kegiatan organisasi, dan tujuan organisasi secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh kegiatan pelayanan. Pengguna tidak hanya perlu mendukung kebutuhan mereka, tetapi juga merawatnya dengan baik.

Sedangkan menurut penelitian (Sulistyorini, 2009) Persyaratan wajib otoritas publik untuk memberikan layanan adalah bertindak segera dan akurat. Efektivitas dan efisiensi kelancaran kegiatan mencerminkan pelayanan organisasi publik yang prima. Melakukan pelayanan dengan cepat dan akurat meningkatkan kualitas pelayanan. Kehidupan manusia tidak terlepas dari layanan. Dalam keseharian manusia tidak bisa lepas dari yang namanya layanan, karena tidak semua aktivitas bisa di kerjakan tanpa adanya pelayanan. Adapun dua bentuk pelayanan masyarakat, yaitu barang dan pelayanan. Bentuk dari pelayanan yaitu seperti jalan, air bersih, listrik. Disamping itu pelayanan pemerintah juga termasuk dalam pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan dan juga transportasi.

Tanggung jawab dan upaya pemerintah sebagai pelaksana pelayanan masyarakat untuk melayani dengan baik terhadap masyarakat. Buruknya kualitas kinerja pemerintahan dalam pelayanan publik yang diatur oleh aparatur negara membuat nama pemerintah dikenal buruk

dalam pandangan masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak puas bahkan sampai kecewa bila berurusan dengan biokrasi. Hingga saat ini banyak orang meremehkan kemampuan organisasi. Hal ini menjadikan jasa makelar banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan terkait dengan birokrasi pemerintahan yang ringan (Aditya Ibnu Topan, 2017).

Pada umumnya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Orang tidak dapat menerima alasan untuk menyediakan layanan yang terlalu rumit. Akibat situasi ini, masyarakat menjadi tidak puas sebagai pengguna layanan publik. Karena, kalau bicara birokrasi pemerintah, masyarakat enggan mengurus semuanya secara langsung. Kantor Camat juga merupakan instansi pemerintahan yang bertujuan untuk melayani beberapa kebutuhan masyarakat. Adapun macam layanan publik mengarah pada pengelolaan kependudukan dan pelayanan publik lainnya di bawah pemerintahan kota. Permohonan pengurusan Kartu Keluarga, KTP, Izin Mendirikan Bangunan, dan Fasilitas Pelayanan Pemerintah Desa lainnya.

Selama pengamatan pertama penulis, beberapa fenomena bermasalah diidentifikasi di sektor jasa. Salah satu aspek yang memiliki dampak signifikan terhadap layanan publik yaitu fasilitas pelayanan. Maka dari itu, perlu diperhatikan peningkatan fasilitas pelayanan masyarakat. Kantor Kecamatan Pantai Labu masih memiliki fasilitas pelayanan yang kurang memadai seperti: Tempat duduk yang tidak memadai di ruang tunggu, tidak tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman, dan tidak ada kotak surat untuk saran. Dengan terjadinya hal ini kegiatan pelayanan publik akan mengalami hambatan dan gangguan. Selanjutnya kurangnya daya tanggap pegawai desa dalam memberikan informasi terkait bantuan yang datang ke kantor desa dan butuh waktu sekitar 2 minggu untuk pemrosesan layanan kepada masyarakat, hal ini dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat.

2. Telaah Literatur

2.1 Sarana

Sarana merupakan sebuah alan dan juga kelengkapan yang digunakan dalam proses kegiatan bekerja (Akbar, 2019). Adapun menurut depertemen kebudayaan sarana kegiatan bekerja mencakup semua fasilitasi yang digunakan dalam proses kerja bekerja berlangsung. Semua sarana fasilitas yang bergerak maupun yang tidak bergerak, bisa digunakan agar capaian dari tujuan kegiatan tersebut dapat terlaksanakan dengan efektif.

Menurut (Hartono, 2014) sarana merupakan perlengkapan yang dipergunakan langsung dalam memudahkan kegiatan kerja bekerja hingga mendapatkan hasil yang memuaskan. Contohnya seperti perpustakaan, laboratorium, dan masih banyak lainnya. Dapat difahami bahwa sarana kegiatan kerja bekerja yaitu segala fasilitas atau peralatan yang bisa digunakan untuk kepentingan bekerja baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga kegiatan dapat berjalan dengan teratur dan terarah serta tercapainya hasil yang efektif. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disingkat bahwa sarana merupakan media yang diperlukan dalam menunjang keberhasilan dalam bekerja.

2.2 Prasarana

Prasarana kegiatan bekerja merupakan fasilitas yang digunakan para pekerja dan secara tidak langsung dapat membantu jalannya proses kegiatan. Contohnya bangunan kantor, halaman, perkebunan, taman-taman, dan masih banyak lagi contohnya. Namun jika dimanfaatkan dengan tepat, prasarana tersebut akan menjadi bagian dari sarana kegiatan, misalnya taman dapat dimanfaatkan pengajaran biologi, halaman dimanfaatkan menjadi lapangan kegiatan olahraga

serta masih banyak lagi contoh yang lainnya (Akmal, 2019).

Pelaksanaan sarana dan prasarana dalam kegiatan bekerja sebagai sebuah bentuk proses kerja bersama dalam menggunakan semua fasilitas kelengkapan untuk kegiatan bekerja secara efektif dan efisien. Hal tersebut tak lepas dari rencana, pengadaan, distribusi, investasi dll (Kuncoro Mudrajad, 2013). Berdasarkan pernyataan tersebut bisa disimpulkan bahwa prasarana adalah media penunjang pekerjaan secara tidak langsung mampu memberikan manfaat pada saat bekerja.

2.3 Pelayanan Publik

Layanan publik atau bisa disebut pelayanan publik merupakan produk yang tidak bisa dilihat oleh mata dan tidak juga bisa diraba oleh kulit, namun sangat melibatkan usaha dari masyarakat dan dibantu oleh peralatan (Nurdin, 2021). Layanan publik merupakan kumpulan atau gabungan aktivitas yang mempunyai sifat tidak jelas bisa dipandang oleh mata dan terbentuk karena adanya interaksi sosial antara masyarakat biasa dengan pegawai atau aparatur negara guna untuk mencari jalan keluar dari permasalahan publik (Nurmah, 2018). Tidak bisa disangkal bahwa hampir semua macam-macam jenis produk yang ditawarkan membutuhkan layanan dari aparatur perusahaan. Maka dari itu pelayanan publik adalah bentuk kemampuan yang tidak bisa disaksikan wujudnya namun hasilnya dapat dinikmati serta dipergunakan dalam memenuhi kepuasan pelayanan publik.

Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai bentuk pelaksanaan atau sikap yang bisa dinegosiasikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan tidak mempunyai wujud fisik serta tidak menghasilkan hak kepemilikan. Pelayanan mempunyai empat sifat dasar karakteristik utama yang menjadikannya berbeda dengan sektor yang lain, yaitu: *Intangibility*: bentuk jasa tidak bisa disaksikan oleh mata, tidak bisa dirasakan oleh kulit, dan tentunya tidak bisa di dengar oleh kuping sebelum barang tersebut dibeli dan dikonsumsi. *Inseparability*: bentuk jasa dijual dulu, lalu di produksi dan di konsumsi bersama-sama. *Variability*: bentuk jasa sifatnya variabel karena mempunyai variasi bentuk yang beragam serta mempunyai mutu dan jenis yang berbeda pula, biasa disebut dengan *non-standardized*. *Perishability*: bentuk jasa bersifat tidak tahan dengan waktu jangka panjang serta tidak bisa di simpan.

Setelah pembahasan di atas

cara dapat disimpulkan bahwa struktur layanan bisa dimaknai sebagai pengaplikasian keilmuan dan kesenian untuk menata perencanaan, mengimplementasikan perencanaan hingga sampai pada tahap penyelesaian aktivitas dari pelayanan sehingga tercapailah tujuan dari kegiatan pelayanan tersebut.

2.4 Kepuasan

Dalam dunia bisnis dan manajemen kepuasan telah menjadi peta konsep yang konkrit dilakukan. Masyarakat menjadi titik target yang paling inti dalam kualitas kepuasan barang maupun jasa. Maka dari itu, masyarakat meraih peran yang amat penting dalam menilai kepuasan dan kualitas dari produk atau jasa yang sedang di tawarkan oleh pemerintah daerah setempat. Dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, pelayanan menjadi faktor yang paling mempengaruhi sistem, sehingga masyarakat bisa puas dengan hasil yang di dapatkan. Dibalik itu, kepuasan juga merupakan seseorang mendapatkan perbandingan atas bentuk hasil kinerja produk tersebut sesuai dengan yang ia harapkan atau tidak.

Rasa ketidakpuasan seseorang akan muncul apabila kualitas dan hasil produk atau jasa tersebut

tidak memenuhi keinginan klien tersebut. Sedangkan menurut pendapat lain, kepuasan merupakan nilai pandangan masyarakat terhadap kelengkapan suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan keinginan seseorang hingga sampai pada tahap ketertarikan yang unggul (Arikunto, 2005). Dari definisi diatas bisa dikatakan bahwa kepuasan menjadi kunci penilaian dari kinerja dan harapan masyarakat. Bila sistem kinerja tersebut ada dibawah keinginan dan harapan masyarakat maka bisa dikatakan bahwa produk atau jasa tersebut bisa dikatakan tidak unggul. Namun sebaliknya bila bentuk kinerja melebihi keinginan, klien atau masyarakat pasti puas atau senang dengan hasilnya.

3. Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif (Machfoedz Ircham, 2010) sedangkan variabel yang diteliti adalah sarana dan prasarana (X_1), pelayanan publik (X_2) serta kepuasan masyarakat (Y). Penelitian ini dilaksanakan di Desa Durian, Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang yang beralamat di Jl. Besar Kelambir, Sumatera Utara. Pada penelitian ini subjek penelitiannya adalah masyarakat Pantai Labu, sedangkan objek penelitiannya adalah variabel yang akan penulis teliti. Adapun populasi yang penulis teliti yaitu seluruh masyarakat yang ada di Desa Durian, Kecamatan Pantai labu, Kabupaten Deli Serdang. Menurut data dari pegawai yang bekerja disana jumlah penduduk sebanyak 4300 jiwa. Jadi sampel yang dipakai pada penelitian ini yaitu 98 orang. Teknik yang dipakai menggunakan pengambilan sampel dengan teknik aksidental (Rochaety Ety, 2009).

Jenis penelitian dan sumber data yang dipakai pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh data dan juga informasi yang terkait seperti: observasi langsung, wawancara dan juga kuesioner (Sugiyono, 2017). Uji validitas dan uji reliabilitas dilaksanakan melalui metode analisis item (Nazir Moh, 2014) dengan cara mengkolerasikan skor setiap butir terhadap skor total yang merupakan jumlah dalam setiap skor butir. Jumlah pertanyaan yang akan diuji yaitu sebanyak sepuluh pertanyaan dalam setiap variabelnya. Uji validitas dilaksanakan dengan menggunakan program SPSS (Duwi Priyatno, 2008) 20 kriteria sebagai berikut yaitu: Jika nilai r hitung $> r$ tabel ($\alpha < 0,05$) dengan $n = 98$ maka data dapat dikatakan valid, Jika nilai r hitung $< r$ tabel ($\alpha > 0,05$) dengan $n = 98$ maka data dapat dikatakan tidak valid.

4. Hasil dan Diskusi

Desa Durian adalah salah satu desa yang ada di Kecamatan Pantai Labu, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Desa ini terdiri atas gabungan sembilan dusun, diantaranya ada dusun I desa durian, dusun II batang belimbing, dusun III palang bunga raya, dusun IV borong-borong, dusun V pasar 12, dusun VI bagasan, dusun VII barisan, dusun VIII porsea, dusun IX benteng putus. Desa ini adalah salah satu desa yg letak nya bersebelahan dengan bandara terbesar kedua di asia yaitu Bandar Udara Kuala Namu. Desa ini juga merupakan desa yg menghasilkan hasil tani berupa padi.

Dalam penelitian ini dibagikan kuesioner sebanyak 98 rangkap, semuanya kembali dan tidak ada yang hilang ataupun rusak serta semua kuesioner digunakan sebagai pengolahan data. Untuk lebih jelasnya karakteristik responden dapat dijabarkan melalui usia responden, jenis kelamin responden, tingkat pendidikan responden serta pekerjaan responden. Adapun diketahui bahwa mayoritas usia responden 30-39 tahun sebanyak 51 orang (52,0%) artinya dalam penelitian ini usia masyarakat didominasi oleh usia yang masih muda dan produktif. Sedangkan untuk jenis kelamin didapatkan informasikan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin

laki-laki sebanyak 68 orang (69,4%) artinya dalam penelitian ini masyarakat di dominasi oleh laki-laki. Selanjutnya diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 77 orang (78,6%) artinya dalam penelitian ini masyarakat didominasi oleh masyarakat yang berpendidikan standar. Untuk pekerjaan responden mayoritasnya bekerja sebagai petani/buruh tani sebanyak 61 orang (62,2%) artinya pada penelitian ini sebagian besar masyarakat bekerja lepas sebagai buruh tani.

Pada penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Adapun jumlah pertanyaan yang diuji sebanyak 10 pertanyaan dalam tiap variabel.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan dengan kriteria sebagai berikut:

Jika nilai r hitung $> r$ tabel ($\alpha < 0,05$) dengan $n = 98$, maka data dikatakan valid.

Jika nilai r hitung $< r$ tabel ($\alpha > 0,05$) dengan $n = 98$, maka data dikatakan tidak valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Layanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan.	37.0306	15.246	.507	.778
Bagi diri saya pihak kantor desa telah memberikan layanan terbaik.	36.9694	15.288	.489	.780
Urusan pelayanan saya selalu selesai tepat waktu.	36.9796	13.855	.572	.769
Saya tidak pernah mengalami kerugian dalam mengurus berkas saya.	37.4796	15.098	.544	.774
Ketika saya mengalami kesulitan dalam mengurus berkas saya, pegawai desasangat membantu saya.	37.4490	15.013	.419	.790
Saya merasa puas dengan keamanan yang diberikan.	36.9694	15.659	.442	.785
Saya merasa puas dengan kenyamanan yang diberikan.	37.1020	15.660	.414	.788
Saya merasa puas dengan kebersihan yang diberikan.	37.1429	16.577	.273	.802
Saya merasa puas dengan kesigapan yang dimiliki pegawai.	36.9898	14.856	.539	.774
Saya merasa puas dengan kecakapan yang dimiliki pegawai.	36.9082	14.620	.533	.774

Sumber: Data yang diolah

Dari Tabel 1 di atas menunjukkan hasil diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected*

Item-Total Correlation yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 10 (sepuluh) butir pernyataan pada variabel terikat kepuasan masyarakat dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari t tabel 0,196.

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi jawaban. Pengujian reliabilitas dengan internal konsistensi dengan cara mencoba instrument sekali saja dan dianalisa dengan teknik *Alpha Cronbach*. Menurut Uma Sekaran (Priyatno, 2008:198), “Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik”.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Jumlah Butir Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keterangan Hasil
Sarana Dan Prasarana(X_1)	10	0,877	Baik
Pelayanan Publik(X_2)	10	0,786	Dapat Diterima
Kepuasan Masyarakat (Y)	10	0,799	Dapat Diterima

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data Diolah)

Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas untuk variabel sarana dan prasarana (X_1), pelayanan publik (X_2) serta kepuasan masyarakat (Y) tergolong baik.

Frekuensi Jawaban Responden Variabel Sarana Dan Prasarana(X_1)

Tabel 3 Pernyataan Variabel Sarana dan Prasarana

No	Pernyataan	1 STS	2 TS	3 RR	4 S	5 SS	Freq uncy	Perce nt
1	Kursi dan meja yang ada di desa Durian Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang sudah memadai dalam melayani masyarakat.	0,0	2,0	12,2	60,2	25,5	98	100%
2	Fasilitas seperti LCD sudah menunjang untuk melayani masyarakat.	0,0	1,0	15,3	39,8	43,9	98	100%
3	Fasilitas seperti WiFi sudah dapat di akses secara luas.	0,0	2,0	9,2	59,2	29,6	98	100%
4	Sarana dan Prasarana yang ada di desa Durian Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang sangat mendukung sehingga melancarkan dalam melayani masyarakat.	0,0	3,1	15,3	42,9	38,8	98	100%
5	Alat tulis dan lainnya disediakan oleh pegawai desa sehingga memudahkan masyarakat.	0,0	2,0	9,2	38,8	50,0	98	100%
6	Adanya bantuan dari pemerintah dalam memfasilitasi kebutuhan desa.	0,0	0,0	14,3	49,0	36,7	98	100%
7	Adanya keterlibatan kepala desa dalam perencanaan pemenuhan	0,0	1,0	11,2	56,1	31,6	98	100%

fasilitas-fasilitas umum.								
8	Proses pengadaan sarana dan prasarana publik sudah baik.	0,0	4,1	8,2	56,1	31,6	98	100%
9	Kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana di kantor desa sangat mendukung jalannya proses pelayanan yang efektif dan efisien.	0,0	1,0	9,2	42,9	46,9	98	100%
10	Alat/media informasi di kantor lengkap dan mendukung proses pelayanan.	0,0	6,1	10,2	55,1	28,6	98	100%

Sumber: Hasil Pengelolaan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa masyarakat setuju kursi dan meja yang ada di desa Durian Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang sudah memadai dalam melayani masyarakat dengan hasil 60,2%. Dari seluruh responden, masyarakat sangat setuju bahwa fasilitas seperti LCD sudah menunjang untuk melayani masyarakat dengan hasil 43,9%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa fasilitas seperti WiFi sudah dapat di akses secara luas dengan hasil 59,2%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa sarana dan prasarana yang ada di desa Durian Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang sangat mendukung sehingga melancarkan dalam melayani masyarakat dengan hasil 42,9%. Dari seluruh responden, masyarakat sangat setuju bahwa alat tulis dan lainnya disediakan oleh pegawai desa sehingga memudahkan masyarakat dengan hasil 50,0%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa adanya bantuan dari pemerintah dalam memfasilitasi kebutuhan desa dengan hasil 49,0%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa adanya keterlibatan kepala desa dalam perencanaan pemenuhan fasilitas-fasilitas umum dengan hasil 56,1%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa proses pengadaan sarana dan prasarana publik sudah baik dengan hasil 56,1%. Dari seluruh responden, masyarakat sangat setuju bahwa kelengkapan dan kualitas sarana dan prasarana di kantor desa sangat mendukung jalannya proses pelayanan yang efektif dan efisien dengan hasil 46,9%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa alat/media informasi di kantor lengkap dan mendukung proses pelayanan dengan hasil 55,1%.

Frekuensi Jawaban Responden Variabel Pelayanan Publik(X₂)

Tabel 4 Pernyataan Variabel Pelayanan Publik

No	Pernyataan	1 STS	2 TS	3 RR	4 S	5 SS	Freq uncy	Percent
1	Pegawai desa selalu bersedia membantu masyarakat yang dalam kesulitan.	0,0	1,0	13,3	41,8	43,9	98	100%
2	Pegawai desa tanggap menangani masalah masyarakat mengenai kelengkapan pemberkasan.	0,0	1,0	14,3	59,2	25,5	98	100%
3	Kantor desa menyediakan protokol kesehatan pada saat	0,0	2,0	9,2	58,2	30,6	98	100%

	pandemik.								
4	Pegawai secepat mungkin menginformasikan jika ada perubahan atau penambahan berkas.	0,0	2,0	13,3	42,9	41,8	98	100%	
5	Pegawai sigap jika menindaklanjuti jika ada yang pungli.	0,0	1,0	12,2	55,1	31,6	98	100%	
6	Dalam memberi pelayanan pihak kantor desa tidak lupa menyebutkan nama masyarakat yang di panggil.	0,0	0,0	17,3	51,0	31,6	98	100%	
7	Pegawai desa sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat desa.	0,0	1,0	17,3	66,3	15,3	98	100%	
8	Memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat desa.	0,0	1,0	11,2	56,1	31,6	98	100%	
9	Pegawai meyesuaikan jam operasional dengan jam istirahat.	0,0	1,0	10,2	52,0	36,7	98	100%	
10	Pegawai yang memperlakukan masyarakat desa secara baik dan sopan.	0,0	2,0	22,4	25,5	50,0	98	100%	

Sumber: Hasil Pengelolaan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa masyarakat sangat setuju pegawai desa selalu bersedia membantu masyarakat yang dalam kesulitan dengan hasil 43,9%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa pegawai desa tanggap menangani masalah masyarakat mengenai kelengkapan pemberkasan dengan hasil 59,2%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa kantor desa menyediakan protokol kesehatan pada saat pandemik dengan hasil 58,2%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa pegawai secepat mungkin menginformasikan jika ada perubahan atau penambahan berkas dengan hasil 42,9%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa pegawai sigap jika menindaklanjuti jika ada yang pungli dengan hasil 55,1%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa dalam memberi pelayanan pihak kantor desa tidak lupa menyebutkan nama masyarakat yang di panggil dengan hasil 51,0%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa pegawai desa sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat desa dengan hasil 66,3%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat desa dengan hasil 56,1%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa pegawai menyesuaikan jam operasional dengan jam istirahat dengan hasil 52,0%. Dari seluruh responden, masyarakat sangat setuju bahwa pegawai yang memperlakukan masyarakat desa secara baik dan sopan dengan hasil 50,0%.

Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 5 Pernyataan Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	1 STS	2 TS	3 RR	4 S	5 SS	Freq uncy	Percent
1	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan.	0,0	1,0	11,2	55,1	32,7	98	100%
2	Bagi diri saya pihak kantor desa telah memberikan layanan terbaik.	0,0	1,0	10,2	51,0	37,8	98	100%
3	Urusan pelayanan saya selalu selesai tepat waktu.	0,0	2,0	22,4	24,5	51,0	98	100%
4	Saya tidak pernah mengalami kerugian dalam mengurus berkas saya.	0,0	4,1	25,5	62,2	8,2	98	100%
5	Ketika saya mengalami kesulitan dalam mengurus berkas saya, pegawai desasangat membantu saya.	0,0	12,2	10,2	65,3	12,2	98	100%
6	Saya merasa puas dengan keamanan yang diberikan.	0,0	0,0	11,2	52,0	36,7	98	100%
7	Saya merasa puas dengan kenyamanan yang diberikan.	0,0	1,0	14,3	56,1	28,6	98	100%
8	Saya merasa puas dengan kebersihan yang diberikan.	0,0	2,0	9,2	67,3	21,4	98	100%
9	Saya merasa puas dengan kesigapan yang dimiliki pegawai.	0,0	2,0	10,2	50,0	37,8	98	100%
10	Saya merasa puas dengan kecakapan yang dimiliki pegawai.	0,0	2,0	12,2	37,8	48,0	98	100%

Sumber: Hasil Pengelolaan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa masyarakat setuju layanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan dengan hasil 55,1%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa bagi diri saya pihak kantor desa telah memberikan layanan terbaik dengan hasil 51,0%. Dari seluruh responden, masyarakat sangat setuju bahwa urusan pelayanan saya selalu selesai tepat waktu dengan hasil 51,0%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa saya tidak pernah mengalami kerugian dalam mengurus berkas saya dengan hasil 62,2%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa ketika saya mengalami kesulitan dalam mengurus berkas saya, pegawai desa sangat membantu saya dengan hasil 65,3%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa saya merasa puas dengan keamanan yang diberikan dengan hasil 52,0%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa Saya merasa puas dengan kenyamanan yang diberikan dengan hasil 56,1%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa saya merasa puas dengan kebersihan yang diberikan dengan hasil 67,3%. Dari seluruh responden, masyarakat setuju bahwa saya merasa puas dengan kesigapan yang dimiliki pegawai dengan hasil 50,0%. Dari seluruh responden, masyarakat sangat setuju bahwa saya merasa puas

dengan kecakapan yang dimiliki pegawai dengan hasil 48,0%.

Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas adalah sebuah situasi yang menunjukkan adanya korelasi atau hubungan kuat antara dua variabel bebas atau lebih dalam sebuah model regresi berganda. Jika terjadi multikolinearitas, maka sebuah variabel yang berkorelasi kuat dengan variabel lainnya di dalam model, kekuatan prediksinya tidak handal dan tidak stabil dan pengertian multikolinearitas adalah sesungguhnya terletak pada ada atau tidak adanya korelasi antar variabel bebas.

Salah satu cara melihat ada atau tidaknya gejala multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflating Factor (VIF)*. Jika nilai *Tolerance* > 0,1 dan *VIF* < 10 dapat diindikasikan adanya multikolinearitas begitu juga sebaliknya. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas.

Tabel 6. Uji Collinearity

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Sarana_Prasarana	.965	1.036
Pelayanan_Publik	.965	1.036

Dari tabel hasil uji multikolinieritas di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai *Tolerance* sebesar $0,965 > 0,1$ dan nilai *VIF* sebesar $1,036 < 10$ sehingga bisa disimpulkan antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Untuk melihat ada atau tidaknya autokorelasi di dalam model regresi, penulis menggunakan uji Durbin-Watson dengan kriteria sebagai berikut:

Deteksi Autokorelasi Positif: Jika $dw < dL$ maka terdapat autokorelasi positif, Jika $dw > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi positif, Jika $dL < dw < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

Deteksi Autokorelasi Negatif: Jika $(4 - dw) < dL$ maka terdapat autokorelasi negatif, Jika $(4 - dw) > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi negatif, Jika $dL < (4 - dw) < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

Berikut adalah hasil uji autokorelasi yang diuji. Nilai Durbin-Watson sebesar 2,644 dan nilainya bernilai positif. Untuk mengetahui apakah model regresi dalam penelitian ini terdapat autokorelasi maka harus dimasukkan ke dalam kriteria uji sebagai berikut:

$2,644 < 1,629$ maka terdapat autokorelasi positif (Salah)

$2,644 > 1,712$ maka tidak terdapat autokorelasi positif (Benar)

$1,629 < 2,644 < 1,712$ maka pengujian tidak meyakinkan (Salah)

Dari *output* di atas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 2,644.

Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah (n) = 98, serta k = 2 (k adalah jumlah variabel independen) diperoleh nilai dL sebesar 1,629 dan dU sebesar 1,712 (lihat lampiran). Karena nilai DW (2,644) lebih besar dari dU maka tidak terdapat persoalan autokorelasi positif.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini diuji dengan metode grafik. Alasannya karena lebih praktis, dimana pada saat kita melakukan uji heteroskedastisitas, secara otomatis hasil uji heteroskedastisitasnya bisa langsung terlihat.

Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Untuk melihat apakah data terdistribusi normal atau tidak, penulis menggunakan uji analisis Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria nilai signifikansi harus lebih besar dari 0,05 untuk dapat dikatakan data terdistribusi normal. Melalui hasil ujinya dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig 2-tailed*) sebesar 0,288. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ($0,176 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah normal.

Regression Linier

Tabel 7. Hasil Regresi Linier

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	22.725	4.930		4.609	.000
	Sarana_Prasarana	.055	.083	.064	.662	.509
	Pelayanan_Publik	.388	.100	.373	3.877	.000

Diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 22,725 + 0,055 X_1 + 0,388X_2$$

1. Konstanta sebesar 22,725 artinya jika sarana dan prasarana (X_1) dan pelayanan publik (X_2) nilainya 0, maka kepuasan masyarakat (Y) nilainya adalah 22,725.
2. Koefisien regresivariabel sarana dan prasarana (X_1) sebesar 0,055 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan sarana dan prasarana mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,055. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara sarana dan prasarana dengan kepuasan masyarakat, semakin naik Sarana dan prasarana maka semakin naikkepuasan

masyarakat.

3. Koefisien regresi variabel pelayanan publik (X_2) sebesar 0,388 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan pelayanan publik mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,388. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat, semakin naik pelayanan publik maka semakin naik kepuasan masyarakat.

Pada Tabel 7 diatas diperoleh juga nilai t hitung. Nilai t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel pada $\alpha = 0,05$. Nilai t tabel pada df (n-k) dimana n adalah banyaknya sampel dan k adalah banyaknya variabel baik variabel bebas maupun terikat, maka $98-3 = 95$. Pada df 95 dengan $\alpha = 0,05$ nilai t tabel adalah 1,985.

Nilai t hitung variabel sarana dan prasarana(X_1) adalah sebesar 0,662, dengan demikian t hitung $< t$ tabel ($0,662 < 1,985$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,509 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti bahwa variabel sarana dan prasarana(X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Nilai t hitung variabel pelayanan publik(X_2) adalah sebesar 3,877, dengan demikian t hitung $> t$ table ($3,877 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel pelayanan publik(X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 8 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	270.336	2	135.168	8.511	.000 ^a
	Residual	1508.725	95	15.881		
	Total	1779.061	97			

Sumber: Data Diolah 2022

Pada Tabel 8 diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 8,511 sedangkan nilai F tabel sebesar 3,09. Dengan demikian F hitung $> F$ tabel ($8,511 > 3,09$) artinya variabel sarana dan prasarana dan pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi (R^2) hasil regresi sebesar 0,152 artinya bahwa variabel sarana dan prasarana dan pelayanan publik memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 15,2%. Hasil ini merupakan hasil dari ($R^2 \times 100\%$), sedangkan sisanya 84,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Kesimpulan

Secara parsial, variabel sarana dan prasarana tidak mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini telah ditolak. Terlihat jelas dari nilai hitung sarana dan prasarana pada kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh yang signifikan. Maka dari itu hipotesis dalam penelitian ini telah diterima. Adapun dalam penelitian ini membuktikan bahwa sarana dan prasarana serta pelayanan publik bisa memberikan kontribusi pengaruh pada variabel kepuasan masyarakat sebesar 15,2% sedangkan sisanya ada sebesar 84,8% dan dipengaruhi oleh variabel lain yang tentunya tidak diteliti oleh peneliti saat ini.

Daftar Pustaka

- Aditya Ibnu Topan. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Studi Pada e-parking Pasar Tengah Bandar Lampung). Universitas Lampung.
- Akbar, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan di Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, (1)(5), 1–7.
- Akmal, Y. (2019). Ketersediaan Sarana Prasarana, Kompetensi Kerja dan Iklim Organisasi Dalam Mempengaruhi Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Puti Bungsu Padang. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review.*, (4)(10), 481–492.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. PT. Rineka Cipta.
- Arsyad, A. (2016). *Media Pembelajaran*. PT. Raja Grafindo.
- Delly Indriani, D. (2017). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal. FISIP Universitas Tribhuwana Tunggadewi*.
- Duwi Priyatno. (2008). *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Penerbit Andi.
- Guspul Ahmad. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kospin Jasa Cabang. Universitas Sains Al Qur'an (UNSIQ), Wonosobo.
- Hartono, D. (2014). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.
- I wayan Jaman Adi Putra. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Kerelasiaan Nasabah. Malang.
- Kuncoro Mudrajad. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga.
- Longginus Passe. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Machfoedz Ircham. (2010). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif)*. Penerbit Fitramaya.
- Nazir Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nurdin, N. A. & H. S. (2021). *Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar)*.
- Nurmah, S. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Prenadamedia Group.
- Rajab Badi'u. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Dki Syari'ah. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Rochaety Ety, dkk. (2009). *Metode Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.

Sulistiyorini. (2009). Evaluasi Pendidikan Meningkatkan Mutu. Penerbit Teras.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

