

PENGARUH DAYA TANGGAP PEGAWAI PEMERINTAHAN DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN DI KANTOR DESA GUNUNG MULIA KECAMATAN BABULU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Retno Wulandari¹, Adam Idris², Melati Dama³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh daya tanggap pegawai pemerintahan desa terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara. Yang kemudian penulis melakukan pengumpulan data dengan mendatangi langsung responden di Desa Gunung Mulia dan memberikan kuesioner penelitian dan melakukan dokumentasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner/angket dan dokumentasi data-data yang telah didapatkan kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi product moment, uji T, uji koefisien determinasi dan uji regresi linier sederhana dimana responden dari penelitian ini adalah masyarakat Desa Gunung Mulia. Temuan dari penelitian adalah tidak terdapat pengaruh antara daya tanggap pegawai pemerintahan desa terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, hal ini berdasarkan hasil analisis secara deskriptif kuantitatif sebagai berikut hasil uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa hasil yang didapat lebih besar dari nilai yang telah ditentukan (validitas > 0,301 dan reliabilitas masing-masing variabel > 0,301) maka dapat dikatakan data kuisioner valid dan instrumennya reliable, kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan korelasi product moment didapatkan korelasi antara variabel X dan variabel Y sebesar 0,193, dimana hasil tersebut artinya terdapat korelasi yang sangat rendah antara daya tanggap (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y), lalu uji t menunjukkan bahwa t hitung (1,2748) < t table (2,01808) menunjukkan bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Gunung Mulia, hasil uji determinasi menunjukkan bahwa diketahui nilai R. Square sebesar 0,04 % daya

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: wulanretno25@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

tanggap tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Desa Gunung Mulia dan sisannya 99,96 ditentukan atau dijelaskan pada variabel-variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini berdasarkan dan berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 20 for Windows dalam uji regresi linier sederhana, diketahui nilai sig 0,000 dan nilai p value 0,210 karna nilai p value sig memiliki nilai lebih dari 0,05, artinya tidak terdapat pengaruh antara daya tanggap pegawai pemerintahan desa terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Kata Kunci: *Daya Tanggap, kepuasan, masyarakat, pelayanan.*

Pendahuluan

Daya tanggap pegawai dalam pemberian pelayanan publik merupakan hal penting, didalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemerintahan desa juga dituntut mampu untuk mencapai derajat pelayanan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan atau masyarakat. Karena dengan demikian masyarakat akan semakin percaya terhadap pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas terpenting bagi organisasi pemerintah, bahkan bisa dikatakan bahwa tujuan utama birokrasi pemerintah dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan masyarakat, sehingga berbagai kepentingan dan kebutuhan tidak saling bertentangan yang pada gilirannya merugikan semua pihak, untuk itu birokrasi pemerintah yang profesional, efektif dan efisien merupakan hal yang menjadi idaman masyarakat sebagai penerima layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan pemerintahan desa adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintahan itu sendiri yang mana tujuannya adalah untuk menyejahterakan masyarakat.

Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa merupakan suatu kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa yaitu kepala desa dan perangkat desa.

Pada fenomena yang penulis peroleh saat observasi pada tanggal 25 oktober 2018 mengenai daya tanggap pegawai Pemerintahan Desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terdapat di kantor Desa Gunung Mulia memerlukan pemikiran yang serius karena kepuasan masyarakat masih mencakup adanya perbedaan antara harapan atau hasil yang dirasakan. Masyarakat sebagai penerima adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang maka masyarakat yang menentukan kualitas dari suatu produk atau jasa yang diberikan oleh penyelenggara. Sehingga kepuasan masyarakat menjadi suatu acuan untuk

menilai kemampuan suatu pelayanan. Adapun permasalahan yang masih dijumpai di kantor Desa Gunung Mulia adalah sebagai berikut: Pertama, adanya berbagai keluhan dari masyarakat terhadap daya tanggap aparatur pemerintahan desa dalam pengurusan pembuatan kartu keluarga (KK) yaitu tentang masalah pengurusan pembuatan KK yang terkesan tidak tepat waktu padahal dalam prosedur yang ada dalam pembuatan KK memerlukan waktu dua minggu sampai tiga minggu dan tidak dipungut biaya, namun pada kenyataan tidak sesuai dengan harapan yang memerlukan waktu lebih dari prosedur yaitu selama empat bulan. Kedua, masih adanya aparatur yang melemparkan tanggung jawabnya kepada pegawai lainnya, seperti ketika pegawai tidak masuk kerja atau ada kegiatan lainnya pada jam kerja akibatnya terjadi kesalahan data yang tercantum dalam pengurusan KK yang diurusnya. Ketiga, masih adanya beberapa pegawai yang kurang sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dibuktikan dengan adanya keluhan masyarakat yang mengatakan bahwa beberapa pegawai bersikap kasar dalam ucapan dan raut wajah yang kurang ramah dalam menerima kunjungan masyarakat.

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan fenomena masalah yang terjadi tersebut maka penulis merasa tertarik untuk meneliti yang menyangkut tentang pemerintahan desa dengan judul “Pengaruh Daya Tanggap Pegawai Pemerintahan Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara”.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2014:128) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menurut Sinambela dkk adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Beberapa pengertian pelayanan publik yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi pemerintah publik adalah instansi pemerintah. Satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga pemerintah Non Departemen,

Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

4. Unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Sinambela (2010:5) mengemukakan Pelayanan publik adalah setia kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setia kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan diatas, pelayanan publik memiliki peranan yang penting dan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat dan organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi lainnya, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sinambela dkk dalam Pasolong (2014:133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparasi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerimaan pelayanan publik.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dikutip Octaviani (2016:22), dalam memberikan penilaian atas pelayanan yang diterimanya pelanggan menggunakan lima indikator penentu kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*)
Definisi bukti langsung yaitu, kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*reliability*)
Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*)
Definisi jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan, santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*emphaty*)
Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Daya Tanggap

Menurut Tjiptono (2012:175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Sedangkan Parasuraman dkk (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons 1994, dan Zeithaml dan Bitner 1996) yang dikutip dari Fandi Tjiptono (2002:70) mengungkapkan bahwa *responsiveness* adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal untuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Berdasarkan Uraian di atas penulis dapat menjelaskan bahwa dalam suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat

mebutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Indikator Daya Tanggap

Menurut Brown dalam Moenir (2010:33) bahwa di mata masyarakat kualitas pelayanan meliputi Responsiveness, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat. Sementara menurut Lenvinne, dimensi pelayanan Responsiveness ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*. Pendapat lain yang senada dikemukakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:53). yaitu daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Berdasarkan Uraian di atas penulis dapat menjelaskan bahwa dalam indikator daya tanggap sikap peduli yang ditunjukkan oleh karyawan yang berupa respon terhadap segala keluhan atau masukan yang diberikan oleh member atau pelanggan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (2011:23) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Tjiptono (2006:149) mengatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

- 1) Pertanyaan secara langsung, yaitu bertanya kepada pelanggan sebagai berikut: seberapa puaskah saudara terhadap pelayanan perusahaan kami? Alternatif jawaban yang diperoleh dari pelanggan diukur dengan skala tertentu, misalnya skala likert, yaitu dengan menyediakan 5 alternatif jawaban seperti sangat puas, puas, netral, tidak puas, dan sangat tidak puas.
- 2) *Derived satisfaction*, yaitu responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan atribut tertentu dan seberapa besar harapan mereka.
- 3) *Problem analysis*, yaitu responden menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

Importance-performance analysis, yaitu dengan meminta responden untuk meranking berbagai elemen dan seberapa baik kinerja dalam masing-masing elemen.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Moenir (2010:76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap jasa yang mereka terima untuk menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan publik tersebut. Menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005: 177) daya tanggap adalah kemampuan birokrasi dengan cepat dalam melakukan kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas jasa, serta mengembangkan program-program jasa sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sehingga menciptakan kepuasan masyarakat. Sedangkan menurut Dwiyanto (2006:148) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai jasa sehingga menciptakan kepuasan pelanggan. *Responsiveness* mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan. Berdasarkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat pelanggan kecewa, yaitu pelanggan sering diping-pong saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain kemudian staf lain tidak mengetahui atau jawaban hal apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, alasan menggunakan penelitian kuantitatif dalam penelitian ini karena dalam penelitian bermaksud untuk uji hipotesis antara pengaruh daya tanggap pegawai pemerintahan desa

terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor desa gunung mulia. Dalam penelitian kuantitatif dituntut menggunakan angkat, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan pengaruh satu variabel dengan variabel yang lain yang didukung oleh teori dan dalam mengumpulkan data melalui kuesioner, maka tipe penelitian ini termasuk tipe penelitian deskriptif.

Populasi dan Sampel

Populasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Desa Gunung Mulia yang menggunakan jasa pelayanan Pemerintahan Desa. Berdasarkan data dari kantor desa gunung mulia pada tahun 2017 bahwa rata-rata masyarakat yang datang berinteraksi ke kantor desa mencapai 2.534 orang.

Sampel Penelitian

Mengingat jumlah populasi dalam hal ini cukup banyak, maka objek penelitian hanya diambil sebagian saja dari jumlah populasi 2.534 orang masyarakat desa gunung mulia ditahun 2017 maka peneliti mengambil jumlah sampelnya sebanyak 44 orang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner/angket

Angket / kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu Sugiyono (2014:33). Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah foto atau gambar serta data-data yang diperlukan untuk penelitian.

Hasil Penelitian

Daya Tanggap (Variabel X)

Indikator Merespon Setiap Pelanggan (Masyarakat)

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Merespon Setiap Pelanggan (Masyarakat) dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel X indikator pertama mean nya 2,68 dan 2,82 , dan responden paling banyak menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa pegawai merespon setiap pelanggan (masyarakat) yang menggunakan pelayanan di kantor desa gunung mulia.

Untuk X1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 75 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai langsung merespon dengan 5S

yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan

Untuk X2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 84 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai berinteraksi secara baik terhadap masyarakat yang menggunakan pelayanan.

Indikator Pelayanan Dengan Cepat

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Pelayanan Dengan Cepat dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel X indikator kedua mean nya 2,80 dan 2,84, dan responden paling banyak menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa Pegawai di kantor desa gunung mulia memberikan pelayanan dengan cepat.

Untuk X1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 79,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai bersedia memberikan pelayanan dengan cepat (segera) terhadap masyarakat yang menggunakan pelayanan.

Untuk X2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 84 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai persedur yang ada dikantor desa gunung mulia.

Indikator Pelayanan Dengan Tepat

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Pelayanan Dengan Tepat dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel X indikator ketiga mean nya 2,82 dan 2,73, dan responden paling banyak menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa Pegawai di kantor desa gunung mulia memberikan pelayanan dengan tepat.

Untuk X1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 84 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian prosedur (kebijakan) yang dilakukan oleh pegawai dalam melayani masyarakat.

Untuk X2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 75 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah tepat sasaran (tujuan).

Indikator Pelayanan Dengan Cermat

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Pelayanan Dengan Cermat dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel X indikator keempat mean nya 2,77 dan 2,73, dan responden paling banyak menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa Pegawai di kantor desa gunung mulia memberikan pelayanan dengan cermat.

Untuk X1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 79,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Kefokusian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk X2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 75 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan teliti.

Indikator Pelayanan Waktu yang tepat

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Pelayanan waktu yang tepat dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel X indikator kelima mean nya 2,75 dan 2,77, dan responden paling banyak menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa Pegawai di kantor desa gunung mulia melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Untuk X1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 79,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai kantor desa gunung mulia dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Untuk X2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 79,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Jangka waktu pelayanan sesuai target (batasan) waktu pelayanan yang telah ditentukan.

Indikator Pelayanan Semua Keluhan Pelanggan (Masyarakat) direspon

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Pelayanan semua keluhan pelanggan (masyarakat) direspon dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel X indikator keenam mean nya 2,80 dan 2,68, dan responden paling banyak menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa Pegawai di kantor desa gunung mulia melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Untuk X1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 79,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa ada Penyediaan kotak saran kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya.

Untuk X2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 79,5 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai menangani masalah atau keluhan yang dialami masyarakat secara baik dan tepat.

Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Indikator Mutu Produk atau Jasa

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Mutu Produk atau Jasa dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel Y indikator kesatu mean nya 2,84 dan 2,84, dan responden paling banyak menjawab setuju.

Untuk Y1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 84 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Jasa layanan yang dihasilkan kantor desa gunung mulia begitu baik.

Untuk Y2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 84% menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Informasi mengenai prosedur (kebijakan) pelayanan dapat dipahami dengan jelas kepada masyarakat.

Indikator Mutu Pelayanan

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Mutu Pelayanan dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel Y indikator kedua mean nya 2,84 dan 2,84, dan responden paling banyak menjawab setuju.

Untuk Y1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 88,6 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Jika pelayanan ada yang salah maka akan segera diatasi atau diperbaiki.

Untuk Y2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 88,6 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai pelayanan sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Indikator Harga

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Harga dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel Y indikator ketiga mean nya 2,95 dan 2,91, dan responden paling banyak menjawab setuju.

Untuk Y1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 97,7 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Besarnya retribusi (pungutan atau biaya) yang ditetapkan untuk setiap pelayanan yang diajukan telah sesuai dan wajar.

Untuk Y2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 90,9 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Pegawai memberikan rincian yang jelas mengenai retribusi (pungutan atau biaya) yang harus dibayar.

Indikator Waktu Penyerahan

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Waktu Penyerahan dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari pertanyaan variabel Y indikator keempat mean nya 2,86 dan 2,84, dan responden paling banyak menjawab setuju.

Untuk Y1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 88,6 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Waktu penyerahan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara masyarakat dan pegawai.

Untuk Y2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 84 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Waktu penyerahan berkas-berkas diberikan dijam kerja dan dikantor desa gunung mulia.

Indikator Keamanan

Dari Jawaban Responden Terkait Indikator Keamanan dapat digambarkan bahwa tanggapan dari responden bisa dikategorikan baik, karena nilai mean dari

pertanyaan variabel Y indikator kelima mean nya 2,82 dan 2,86, dan responden paling banyak menjawab setuju.

Untuk Y1 (Pertanyaan 1), mayoritas responden sebanyak 86,4 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Keamanan selama masyarakat mendapatkan pelayanan sangat terjamin.

Untuk Y2 (pertanyaan 2) mayoritas responden sebanyak 86,4 % menjawab setuju, jadi dapat disimpulkan bahwa Masyarakat puas terhadap keamanan yang diberikan oleh kantor desa gunung mulia.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat atas pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara. Hal ini dapat diketahui dari uji hipotesis dengan menggunakan korelasi *product moment* didapatkan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,193, artinya berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi yang dikemukakan oleh sugiyono berada pada interval 0,00 – 0,199 yang termasuk dalam kategori sangat rendah yang berarti terdapat korelasi yang sangat rendah antara daya tanggap (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y), dan nilai koefisien determinasi (R^2) 0,04 % yang artinya variabel daya tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara dan sisanya sebesar 99,96 ditentukan atau dijelaskan pada variabel-variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Kemudian untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen di peroleh nilai F_{hitung} adalah sebesar 1,621. kemudian dengan menggunakan signifikansi 0,05 yang selanjutnya menentukan F_{tabel} dengan cara melihat pada tabel distribusi F dengan derajat variabel $df_1 = 1$ dan $df_2 = 42$, maka diketahui F_{tabel} nya adalah 4,07. Dengan berdasarkan ketentuan bahwa $F_{hitung} < F_{tabel}$ (1,621 < 4,07) Sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Daya Tanggap Pegawai Pemerintahan Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Kantor Desa Gunung Mulia masih terdapat beberapa kekurangannya mengenai daya tanggap dari pegawai yang dapat dilihat dari masih adanya ketidaktepatan waktu atau tidak sesuai prosedur dalam menyelesaikan urusan dalam pembuatan berkas contohnya saja dalam pembuatan kartu keluarga, melemparkan tanggung jawabnya kepada pegawai lainnya, kemudian masih adanya beberapa pegawai sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Daya tanggap di dalam suatu lembaga atau instansi sangat bergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang berada di lembaga atau instansi tersebut. Seorang pegawai sebagai orang yang melayani kebutuhan dari masyarakat harus dapat melayani masyarakat dengan baik karena daya tanggap merupakan hal yang penting didalam pelayanan yang akan dirasakan oleh masyarakat, apabila masyarakat dalam mengurus sebuah pelayanan tidak dilayani

dengan baik maka masyarakat dapat langsung menilai bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan sehingga memunculkan rasa malas atau tidak ingin lagi untuk mengurus pelayanan kepada instansi yang berkaitan. Sehingga dibutuhkan lah pelayanan yang berkualitas agar terwujudnya kepuasan masyarakat akan hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi terkait, oleh karena itu dibutuhkan lah pegawai yang memiliki daya tanggap yang baik dalam menjalankan sebuah kegiatan pelayanan kepada masyarakat, karena dengan adanya daya tanggap yang baik, maka pelayanan yang diberikan pun akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang telah ada.

Dalam pembahasan diatas, dapat dijelaskan bahwa daya tanggap dibutuhkan dan mempunyai peranan yang penting untuk menghasilkan kepuasan masyarakat, karena dengan daya tanggap yang baik dalam melayani masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dalam menerima layanan yang diberikan kepada pegawai.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh daya tanggap pegawai pemerintahan desa terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara, penulis menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara, daya tanggap pegawai pemerintahan desa terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di kantor Desa Gunung Mulia Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

Saran

1. Pihak Pegawai Desa Gunung Mulia agar dapat selalu memperhatikan hal-hal yang menyangkut dengan daya tanggap, sebaiknya pegawai dapat memperbaiki yang menjadi kekurangan dalam sebuah pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dengan waktu cepat atau sesuai dengan prosedur, dimana untuk memperbaiki pelayanan dengan waktu yang cepat ialah dengan cara memberikan sanksi atau denda terhadap pegawai yang melanggar aturan, juga dengan cara memberikan pengertian kepada masyarakat jika pelayanan yang diberikan dapat memakan waktu yang lama sehingga masyarakat dapat mengerti jika ada keterlambatan dalam pelayanan.
2. Kantor Desa Gunung Mulia terutama pimpinan atau pegawai yang memegang jabatan sebagai atasan agar dapat memperhatikan pegawai lain dan memberikan layanan yang baik bagi semua masyarakat yang menggunakan pelayanan. Hal ini untuk meningkatkan standar pelayanan yang ada di Kantor Desa Gunung Mulia agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.
3. Penelitian ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel yaitu, daya tanggap, tentu saja masih banyak faktor

lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat memperluas variabel penelitian, indikator penelitian, objek yang akan diteliti dan lebih memperdalam kerangka teoritis sehingga dapat memperkaya ilmu pengetahuan.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2006, *Transparasi Pelayanan Publik*, dalam Agus Dwiyanto, ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler. P. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Selemba Empat.
- Moenir, H. A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. The Free Press: New York.
- Sinambela, LP. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Sugiyono. 2015. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Candra. 2011. *Service, Quality, and Statisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Dokumen:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Pemerinthan Desa.