



Evaluasi Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Kantor Desa Mirah Kalanaman dari Sisi Perundangan

Alprit¹, Dwi Ardi Wicaksana Putra^{2*}

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Darwan Ali

*Alamat e-mail corresponding author: dawputra@unda.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine service quality indicators based on the applicable laws in Indonesia on the satisfaction of the people of Mirah Kalanaman Village, Katingan Tengah District, Katingan Regency. The data used in this study is primary data using quantitative methods with a descriptive approach and data collection through questionnaires. The sample in this study were 120 respondents using the Convenience Sampling method. The results showed that physical evidence and guarantees were not significantly proven to fulfill community satisfaction, while reliability, empathy, and responsiveness were proven to meet community satisfaction. Furthermore, the results of the F test show that all variables together have a significant effect on the fulfillment of community satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan berdasarkan perundangan yang berlaku di Indonesia terhadap kepuasan masyarakat Desa Mirah Kalanaman, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif serta pengumpulan datanya melalui penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 orang responden dengan menggunakan metode Convenience Sampling. Hasil penelitian menunjukkan bukti fisik dan jaminan tidak terbukti secara signifikan terhadap pemenuhan kepuasan masyarakat, sementara kehandalan, empaty, dan daya tanggap terbukti memenuhi kepuasan masyarakat. Selanjutnya hasil uji F menunjukkan bahwa semua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pemenuhan kepuasan masyarakat.

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari pemerintahan yang baik. Kiat kinerja aparatur negara (sebagai pemberi pelayanan) dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat terus dilakukan. Hal ini sejalan dengan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang baik. Oleh karena itu, pencapaian pelayanan optimal tersebut tentu memerlukan berbagai standar pelayanan yang tertuang dalam sebuah peraturan atau perundangan sebagai acuan pelaksanaan bagi pelaku pelayanan publik.

Pelayanan publik memuat serangkaian kegiatan berupa pelayanan jasa atau barang untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas apa yang mereka inginkan. Seperti tertulis dalam perundangan pelayanan publik (2009), "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, dan/atau jasa pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Oleh sebab itu, aparat desa harus mampu menjalankan sistem pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang sudah berlaku.

Suatu sistem pelayanan administrasi digunakan untuk mengolah data dan menyampaikan informasi penting kepada masyarakat baik secara lisan maupun dengan menggunakan alat elektronik. Sistem Pelayanan administrasi Di Desa Mirah Kalanaman, masih terdapat beberapa persoalan-persoalan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, berikut ini adalah faktor penyebabnya: kurangnya informasi mengenai waktu jam kerja dan kurangnya informasi mengenai syarat-syarat ketika ingin mengurus berkas. Contohnya ketika ada masyarakat yang ingin mengurus SKTM, merasa kebingungan karena mereka tidak mengetahui syarat seperti apa saja yang harus dibawa ke kantor desa untuk mengajukan SKTM tersebut. Aparat desa yang kebingungan ketika memberikan pelayanan karena terkendala sarana dan prasarana yang kurang ideal, misalnya akses internet dan komputer atau laptop yang tidak ada. Akses internet merupakan faktor utama yang menjadi penyokong berjalannya suatu sistem administrasi di desa. Lebih lanjut, mengenai biaya yang masih kurang jelas atau transparan, masyarakat merasa bingung apakah ada dipungut biaya atau tidak ketika ingin mengurus berkas. Selain itu, kendala pelayanan administrasi di Desa Mirah Kalanaman adalah akses jalannya masih kurang bagus, dan lokasinya yang relatif jauh dari kabupaten sehingga terkadang informasi dari kabupaten terlambat diketahui di Desa Mirah Kalanaman.

Berdasarkan informasi yang diambil dari beberapa responden masyarakat di Desa Mirah Kalanaman dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian dari masyarakat di Desa Mirah Kalanaman merasa kurang puas atau kecewa dengan layanan yang ditawarkan, serta sebagian lagi sudah merasa sangat puas atau senang dengan layanan yang diberikan oleh aparat di Desa Mirah Kalanaman. Menurut Moge, pelayanan administrasi yang telah diberikan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat di Desa Mirah Kalanaman, aparat desa sudah menawarkan pelayanan yang baik, cepat tanggap terhadap masyarakat ketika ingin mengurus segala bentuk administrasi yang diinginkan oleh masyarakat. Menurut Melawati, layanan yang diberikan pihak aparat desa masih kurang memuaskan, karena layanan yang ditawarkan tidak seperti yang diharapkan oleh masyarakat, pelayanan administrasi publik yang ditawarkan kurang memuaskan masyarakat, karena para aparat desa tidak ada di tempat ketika ingin mengurus berkas, sehingga ketika masyarakat ingin mengurus berkas merasa kebingungan harus menghubungi siapa yang bisa membantu mereka, apalagi misalnya dalam keadaan terdesak hal inilah yang membuat masyarakat merasa kecewa. Menurut Dada, pelayanan yang diberikan masih kurang bagus, karena dalam penyampaian informasi masih sangat lambat, sehingga ketika ada informasi mengenai sesuatu hal dari pemerintah daerah lambat diketahui oleh masyarakat, dan terkadang ketika mengurus berkas di kantor desa, para aparat desa tidak cepat tanggap, mereka kurang memperhatikan apa yang ingin di urus oleh masyarakat. Menurut Informasi lainnya dari Margareta, pelayanan yang ditawarkan sudah mengikuti prosedur yang berlaku, dan pelayanan yang ditawarkan juga telah memuaskan masyarakat masyarakat merasa puas terhadap hasil yang mereka terima.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mirah Kalanaman. Hasil penelitian diharapkan

memberikan bahan evaluasi positif bagi pemerintah desa (selaku penyelenggara pelayanan publik) serta seluruh masyarakat yang ada di kawasan Desa Mirah Kalanaman.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Landasan Teori

Kualitas pelayanan yang baik dapat diketahui dari prosedur yang diberikan oleh aparat pegawai desa terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pihak aparat desa perlu memperhatikan prinsip-prinsip mengenai pelayanan sesuai yang diatur dalam perundangan. Prinsip-prinsip dalam pelayanan administrasi publik yang dapat diberikan pemerintah daerah kepada penerima layanan meliputi: prosedur dan persyaratan pelayanan, kejelasan, tanggungjawab, kedisiplinan, kemampuan, dan kesopanan petugas, aspek keadilan, biaya, jadwal, kenyamanan, dan keamanan pelayanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004); termasuk kelengkapan peralatan kerja dan pendukungnya (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003). Mengacu Standar Pelayanan Minimal Desa (2017), sarana prasarana pendukung kerja dimaksud dapat berupa tempat penyerahan dokumen, ruang tunggu, loket pendaftaran, pembayaran, tempat pengaduan; dan sebagainya.

Mengacu Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003), standar pelayanan setidaknya mencakup unsur: Prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk, fasilitas, dan kompetensi petugas. Lebih lanjut, unsur Indeks Kepuasan Masyarakat mencakup: persyaratan, prosedur, kecepatan, keadilan, serta kewajaran biaya layanan; kejelasan, disiplin, tanggungjawab, kemampuan dan kesopanan petugas (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004).

Mengacu perundangan pelayanan publik (2009), komponen standar pelayanan setidaknya memuat unsur: waktu penyelesaian, payung hukum; biaya; persyaratan; kompetensi pelaksana; jumlah pelaksana; sistem, mekanisme, dan prosedur; produk; fasilitas (sarana dan prasarana); pengawasan internal; penanganan pengaduan atau saran; jaminan pelayanan dalam upaya menciptakan kepastian pelayanan telah terselenggara berdasarkan standarnya; jaminan keamanan maupun keselamatan melalui upaya penciptaan perasaan aman; serta evaluasi. Selain itu, petugas juga dituntut memiliki perilaku yang pantas tegas; adil dan terbuka; sopan; cermat; andal; profesional; memberikan informasi yang benar; dan tidak memberikan simpulan yang lama atau mempersulit; menjaga privasi kerahasiaan dokumen; mengambil langkah yang tepat untuk menghindari konflik kepentingan; menghindari penyelewengan penggunaan fasilitas pelayanan publik; menghindari penyelewengan informasi, jabatan, maupun kewenangan; dan bertindak berdasarkan prosedur.

Ringkasnya, seluruh ulasan tersebut diatas sejalan dengan Parasuraman et al., (1988), terkait lima dimensi model kualitas pelayanan. Oleh karena itu, studi ini berusaha menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dengan atribut pertanyaan yang disesuaikan dengan perundangan yang berlaku tentang pelayanan publik di Indonesia.

2.2. Pengembangan Hipotesis

Beberapa ulasan sebelumnya telah pernah dilakukan yang membahas persis tentang kepuasan atas kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara. Secara umum, hasil penelitian terdahulu oleh Sitanggang et al., 2020; Sonani & Yulia, 2021; Yogi & Trihardianto, 2018 menyimpulkan bahwa Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) merupakan lima dimensi ukuran kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berimplikasi terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, hasil antar artikel lainnya masih menunjukkan kesimpulan yang beragam terkait lima dimensi ukuran kualitas pelayanan. Hasil penelitian oleh Sinaga & Hidayat (2016) menyatakan diantara lima dimensi ukuran kualitas pelayanan, hanya bukti fisik dan empathy

yang merupakan pembentuk kepuasan dimasyarakat. Sebaliknya, hasil dari Tamara, I.E. et al., (2018) menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik gagal dalam membentuk kepuasan dimasyarakat. Lebih lanjut, hasil oleh (Yuliarmi & Riyasa, 2007) menyatakan dimensi kehandalan tidak berlaku dalam mempengaruhi kepuasan di masyarakat.

3. Metode Penelitian

3.1 Metode Pengumpulan, Jenis dan Sumber Data

Rancangan pada penelitian mengacu metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data primer pada penelitian ini dikumpulkan berbasis kuesioner mengacu pada 4 skala bertingkat (likert). Kuesioner disebarkan kepada masyarakat selaku responden pada rentang waktu pelaksanaan penelitian pada November 2021- Juli 2022 dan bertempat *purposive* di Desa Mirah Kalanaman, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dari penelitian ini terpilih pada masyarakat yang pernah atau minimal dua kali berurusan di Kantor Desa Mirah Kalanaman. Berdasarkan jumlah populasi tidak dapat diketahui dengan pasti, pengumpulan sampel dilakukan dilakukan secara *non probability* (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016; Siyoto & Sodik, 2015; Sugiyono, 2013) dengan metode Convenience sampling sebanyak 120 responden.

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Tabel 1
Kebutuhan data primer

Dimensi	Pernyataan	Referensi
X1 Bukti Fisik	Fasilitas peralatan kantor di Desa Mirah Kalanaman sudah memadai.	Standar Pelayanan tentang Penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
	Tersedianya ruang tunggu yang bersih	Komponen standar pelayanan tentang sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas
	Aparat di kator desa menyediakan tempat penyerahan dokumen	Sarana dan prasarana pendukung
X2 Keandalan	Aparat mampu menyampaikan informasi yang jelas	Komponen standar pelayanan tentang kompetensi pelaksana. Perilaku pelaksana dalam pelayanan yaitu tentang, kesopanan, tegas, handal, tidak memberikan keputusan yang lama atau mempersulit. Standar Pelayanan tentang Prosedur pelayanan dan Kompetensi petugas penyelenggara pelayanan publik. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Persyaratan Pelayanan. Standar Pelayanan Minimal Desa tentang penyediaan dan

<p>Informasi yang diberikan oleh aparat di kantor desa tidak berbelit-belit</p>	<p>penyebarluasan informasi pelayanan dan penyederhanaan pelayanan. Komponen standar pelayanan tentang kompetensi pelaksana. Perilaku pelaksana dalam pelayanan yaitu tentang kesopanan, tegas, handal, tidak memberikan keputusan yang lama atau mempersulit. Standar Pelayanan tentang Kompetensi petugas penyelenggara pelayanan publik. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Prosedur pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Standar Pelayanan Minimal Desa tentang penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan dan penyederhanaan pelayanan</p>
<p>Aparat di kantor desa mampu memberikan kepastian waktu dalam melayani masyarakat</p>	<p>Komponen standar pelayanan yaitu tentang kompetensi pelaksana dan jangka waktu penyelesaian Standar Pelayanan tentang Kompetensi petugas penyelenggara pelayanan publik dan waktu penyelesaian. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Kemampuan petugas pelayanan dan Kecepatan pelayanan.</p>
<p>X3 Jaminan Aparat mampu memberikan pelayanan dengan waktu yang sudah dijanjikan Aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman mampu menjamin kemudahan akses bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan berkas yang dibutuhkan</p>	<p>Komponen standar pelayanan yaitu kompetensi pelaksana dan jangka waktu penyelesaian Standar Pelayanan tentang Kompetensi petugas penyelenggara pelayanan publik dan Waktu penyelesaian. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Kemampuan petugas pelayanan dan Kecepatan pelayanan. Komponen standar pelayanan yaitu kompetensi pelaksana, persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Prosedur dan Persyaratan pelayanan</p>

	Aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman mampu menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat	Komponen standar pelayanan yaitu kompetensi pelaksana, kesungguhan dalam memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan. Perilaku pelaksana dalam pelayanan yaitu tentang perilaku menjaga privasi kerahasiaan informasi atau dokumen. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Keamanan Pelayanan.
X4 Empati	Aparat di kantor desa memiliki keterampilan komunikasi yang bagus saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	Standar Pelayanan tentang Kompetensi petugas penyelenggara pelayanan publik Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Kesopanan dan keramahan petugas
	Aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman memiliki rasa kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat	Standar Pelayanan tentang Kompetensi petugas penyelenggara pelayanan publik. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Kesopanan dan keramahan petugas. Sejalan perilaku pelaksana dalam pelayanan yaitu tentang kesopanan, tegas, handal, tidak memberikan keputusan yang lama atau mempersulit.
	Aparat di kantor desa mampu bersikap sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat	Standar Pelayanan tentang Kompetensi petugas penyelenggara pelayanan publik. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Kesopanan dan keramahan petugas.
X5 Daya Tanggap	Aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman cepat menanggapi apabila terjadi keluhan atau situasi yang tidak diinginkan atau ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan	Perilaku pelaksana dalam pelayanan yaitu tentang ketegasan, kehandalan, termasuk pengambilan keputusan yang tepat dalam upaya menghindari konflik kepentingan. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Kemampuan dan kecepatan petugas pelayanan
	Aparat di kantor desa Mirah Kalanaman Cepat tanggap saat membantu masyarakat saat mengurus berkas	Perilaku pelaksana dalam pelayanan yaitu tentang ketegasan, kehandalan,

		termasuk pengambilan keputusan yang tepat dalam upaya menghindari konflik kepentingan.
		Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Kemampuan dan kecepatan petugas pelayanan.
Y Kepuasan Masyarakat	Saya puas atas kemampuan pemberian informasi prosedur pelayanan yang baik oleh aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman kepada masyarakat Saya puas atas kemampuan pemberian persyaratan pelayanan oleh aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman yang tidak mempersulit masyarakat Saya puas atas tanggungjawab oleh aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Saya puas atas konsistensi aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan Saya puas atas keterampilan pemberian pelayanan oleh aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman Saya puas atas kemampuan pelayanan administrasi yang baik oleh aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.

Sumber: berbagai referensi, 2022

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Uji Validitas dan Reliabelitas

Uji validitas dan reliabelitas dilakukan pertama kali kepada 20 orang responden yang ada di masyarakat Desa Mirah Kalanaman untuk setiap butir pertanyaan. Hasil dianalisis menggunakan alat bantu *software* SPSS.

3.4.2 Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dipakai untuk mengetahui apakah model regresi yang kita uji sudah berdistribusi normal, untuk melihat normal atau tidaknya data dilihat dari hasil *scatterplot* yang dihasilkan. Selanjutnya, uji Multikolinieritas dipakai untuk mengetahui model regresi apakah terdapat suatu gejala korelasi antar variabel terikat dengan variabel bebas, serta untuk mengetahui apakah variabel yang kita uji terdapat gejala multikol atau sebaliknya. Uji Multikol dapat dilihat dengan menggunakan SPSS 22, dilihat dari nilai VIF dan Tolerance yang dihasilkan. Syarat suatu data terbebas dari gejala multikolinearitas adalah dengan melihat nilai Tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 5. Terakhir, model penelitian yang baik adalah ketika tidak terjadi heterokedastisitas didalamnya, untuk mengetahui gejala Heteroskedastisitas dalam suatu variabel penelitian dilakukan dengan ketentuan nilai signifikansi > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya.

3.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaruh berbagai variabel terikat terhadap variabel bebas dilakukan dengan analisis linier berganda. Berikut ini adalah persamaan analisis linear berganda yang akan diteliti :

$$Y = \alpha + b1.X1 + b2.X2 + b3.X3 + b4.X4 + b5.X5 + ei$$

dimana Y = kepuasan masyarakat; α = konstanta; b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien regresi; X_1 = Bukti Fisik; X_2 = Kehandalan; X_3 = Jaminan; X_4 = Empati; X_5 = Daya Tanggap dan e_i = residual.

3.4.4 Uji Hipotesis (Uji t, F, dan Koefisien Determinasi)

Uji t (uji parsial) digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi dari setiap variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat atau sebaliknya. Syarat uji t adalah sebagai berikut, $\text{Sig.} > 0,05$ yang berarti hipotesis ditolak dan sebaliknya jika nilai Signifikansi $< 0,05$ yang berarti hipotesis diterima.

Uji F dipakai untuk menguji nilai signifikan suatu data dimana nantinya akan dianalisis seberapa besar pengaruh yang dihasilkan dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan angka signifikansi $< 0,05$ yang artinya hipotesis diterima.

Koefisien Determinasi yaitu alat pengujian yang dipakai untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel independen secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel dependen. Untuk nilai Koefisien Determinasi dapat dilihat di antara rentang nilai (0-1) dimana, nilai dari Adjusted R Square yang dikatakan baik jika $> 0,5$ dan sebaliknya jika $< 0,5$ berarti tidak baik (Surmila, 2019).

4. Hasil dan Pembahasan

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
≤ 10	0	0,0
11 - 20	44	36,7
21 - 30	59	49,2
31 - 40	11	9,2
41 - 50	3	2,5
51 - 60	3	2,5
≥ 61	0	0,0
Keseluruhan	120	100

Sumber: data primer, 2022

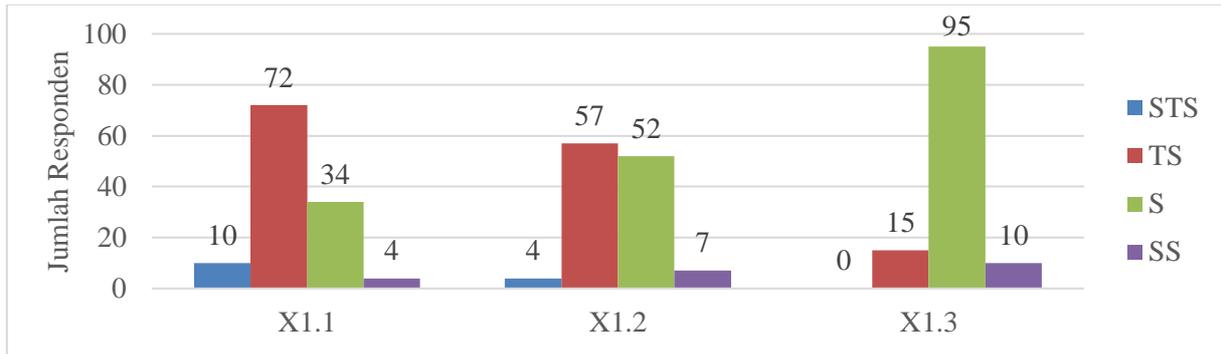
Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa rentang usia yang sering mengurus berkas adalah usia 21 sampai dengan 30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pada rentang usia tersebut biasanya masyarakat akan sering datang untuk mengurus administrasi untuk keperluan surat pengantar nikah, surat domisili dan lain sebagainya.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	56	46,7
Perempuan	64	53,3
Keseluruhan Responden	120	100

Sumber: data primer, 2022

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan, hal ini menunjukkan bahwa perempuanlah yang berperan aktif ketika sedang mengurus administrasi baik berupa kartu keluarga, SKTM ataupun yang lainnya, dan bukan berarti laki-laki tidak ikut andil dalam mengurus administrasi di kantor desa.

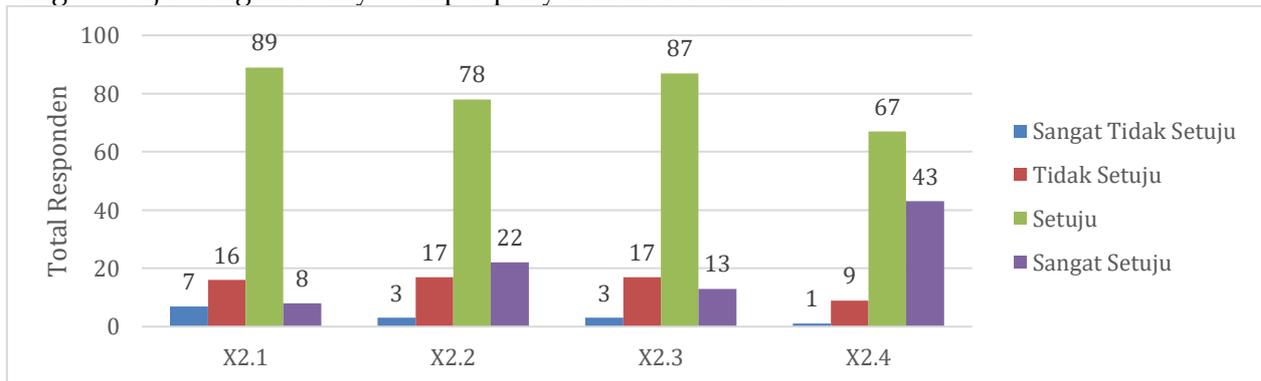


Gambar 1
Karakteristik Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik

Dari diagram pertanyaan X1.1 dapat kita lihat bahwa sebanyak 82 orang responden mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju bahwa fasilitas peralatan di kantor desa Mirah Kalanaman sudah memadai. Sedangkan 38 responden lain menjawab setuju dan sangat setuju bahwa fasilitas yang berada di kantor Mirah Kalanaman sudah memadai.

Dari diagram pertanyaan X1.2 terdapat 61 responden mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan ketersediaan ruang tunggu yang bersih, sedangkan 59 lainnya mengatakan sangat setuju dan setuju dengan ketersediaan ruang tunggu yang bersih.

Dari diagram pertanyaan X1.3 terdapat 15 orang yang mengatakan tidak setuju dengan adanya tempat penyerahan dokumen dan sebanyak 105 responden lain mengatakan setuju dan sangat setuju dengan adanya tempat penyerahan dokumen.



Gambar 2
Karakteristik Jawaban Responden Variabel Keandalan (X2)

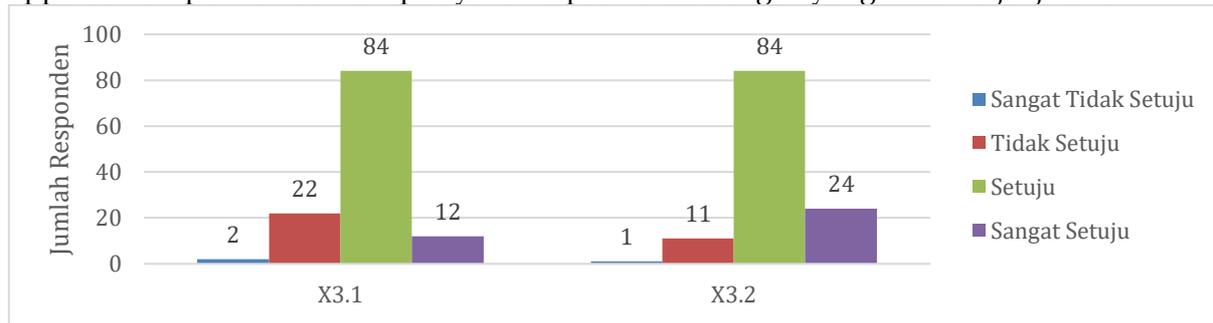
Dari diagram pertanyaan X2.1 terdapat 23 orang responden mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap aparat di Desa Mirah Kalanaman mampu menyampaikan informasi dengan jelas, serta 97 responden lain mengatakan setuju dan sangat setuju terhadap aparat di desa Mirah Kalanaman mampu menyampaikan informasi dengan jelas.

Dari diagram pertanyaan X2.2 terdapat 20 orang mengatakan sangat tidak setuju dan setuju dengan informasi yang diberikan oleh aparat di kantor desa tidak berbelit-belit. Serta sebanyak 100 orang mengatakan setuju dan sangat setuju dengan informasi yang diberikan oleh aparat di kantor desa tidak berbelit-belit.

Dari diagram pertanyaan X2.3 dapat kita lihat bahwa terdapat 20 orang mengatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap aparat di kantor desa mampu memberikan kepastian waktu dalam melayani masyarakat. Serta 100 orang menyatakan setuju dan sangat setuju dengan aparat di kantor desa mampu memberikan kepastian waktu dalam melayani masyarakat.

Dari diagram pertanyaan X2.4 terdapat 10 orang mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap aparat mampu memberikan pelayanan tepat waktu dengan yang sudah

dijanjikan. Sedangkan sebanyak 110 responden lain mengatakan setuju dan sangat setuju dengan aparat mampu memberikan pelayanan tepat waktu dengan yang sudah dijanjikan.

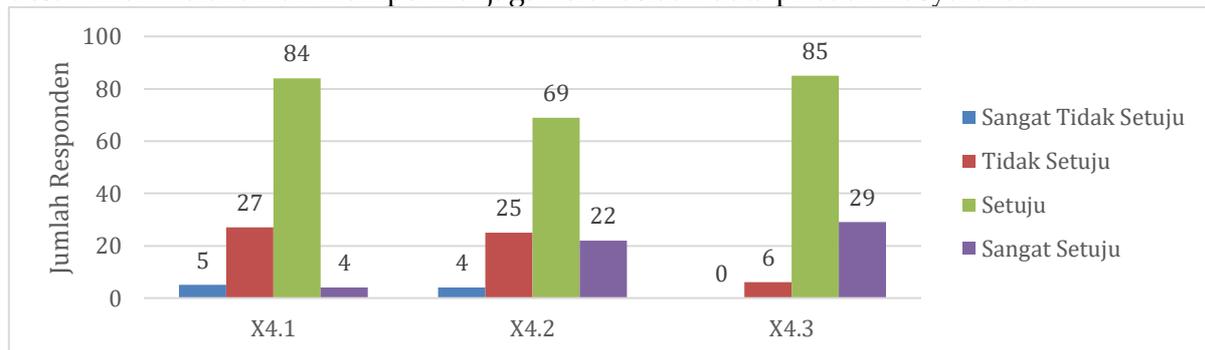


Gambar 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Variabel Jaminan (X3)

Dari diagram pertanyaan X3.1 terdapat 24 mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap aparat di kantor desa Mirah Kalanaman mampu menjamin kemudahan akses bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan berkas yang dibutuhkan. Sedangkan 96 responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap aparat di kantor desa Mirah Kalanaman mampu menjamin kemudahan akses bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan berkas yang dibutuhkan.

Dari diagram pertanyaan X3.2 terdapat 12 orang mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap aparat di kantor desa Mirah Kalanaman mampu menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat. Serta 108 menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap aparat di kantor desa Mirah Kalanaman mampu menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat.



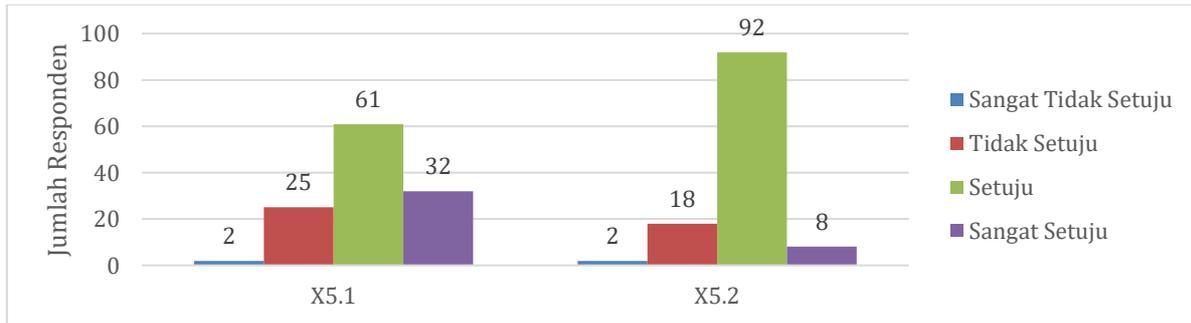
Gambar 4

Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Empati (X4)

Dari diagram pertanyaan X4.1 terdapat 32 responden mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan aparat di kantor desa memiliki keterampilan komunikasi yang bagus saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta 88 responden lain mengatakan setuju dan sangat setuju dengan aparat di kantor desa memiliki keterampilan komunikasi yang bagus saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari diagram pertanyaan X4.2 terdapat 29 orang responden mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan aparat di kantor desa Mirah Kalanaman memiliki rasa kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Sedangkan 91 lainnya mengatakan setuju dan sangat setuju dengan aparat di kantor desa Mirah Kalanaman memiliki rasa kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

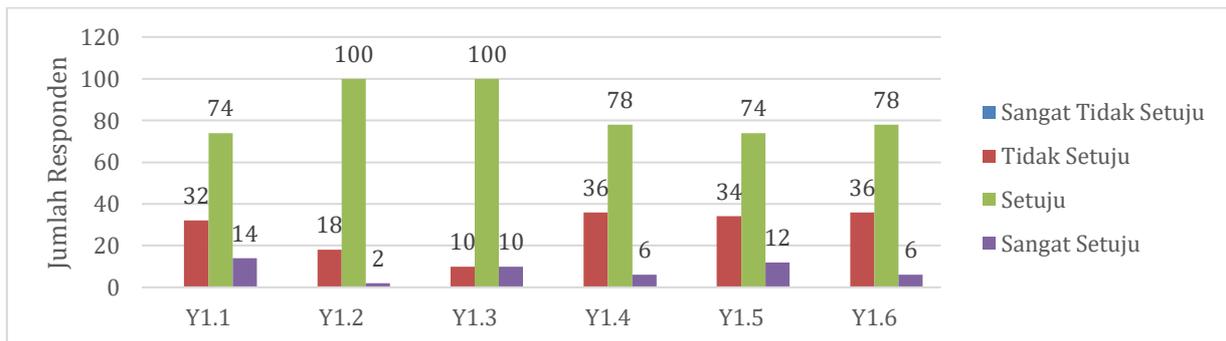
Dari diagram pertanyaan X4.3 dapat kita lihat bahwa terdapat 6 responden mengatakan tidak setuju terhadap aparat di kantor desa mampu bersikap sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan 114 responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap aparat di kantor desa mampu bersikap sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 5
Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Daya Tanggap (X5)

Dari diagram pertanyaan X5.1 terdapat 30 orang mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan aparat di kantor desa Mirah Kalanaman cepat menanggapi apabila terjadi keluhan atau ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan. Serta sebanyak 93 responden mengatakan setuju dan sangat setuju terhadap aparat di kantor desa Mirah Kalanaman cepat menanggapi apabila terjadi keluhan atau ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan.

Dari diagram pertanyaan X5.2 dapat kita lihat bahwa terdapat 20 orang mengatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman cepat tanggap saat membantu masyarakat saat mengurus berkas. Dan sebanyak 100 responden lain menjawab sangat setuju dan setuju terhadap aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman cepat tanggap saat membantu masyarakat saat mengurus berkas.



Gambar 6
Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pada Variabel Kepuasan (Y)

Dari diagram pertanyaan Y1.1 diatas dapat kita lihat bahwa terdapat 32 mengatakan tidak setuju dengan aparat di kantor desa Mirah Kalanaman mampu memberikan informasi prosedur pelayanan yang baik kepada masyarakat. Serta 88 menjawab setuju dan sangat setuju dengan aparat di kantor desa Mirah Kalanaman mampu memberikan informasi prosedur pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dari diagram pertanyaan Y1.2 diatas dapat kita lihat bahwa terdapat 18 responden mengatakan tidak setuju terhadap aparat di desa Mirah Kalanaman mampu memberikan persyaratan pelayanan yang tidak mempersulit masyarakat. Sedangkan sebanyak 102 menjawab setuju dan sangat setuju terhadap aparat di desa Mirah Kalanaman mampu memberikan persyaratan pelayanan yang tidak mempersulit masyarakat.

Dari diagram pertanyaan Y1.3 diatas dapat kita lihat bahwa terdapat 10 responden mengatakan tidak setuju dengan aparat di desa Mirah Kalanaman bertanggung jawab saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Serta 110 menjawab setuju dan sangat setuju dengan aparat di desa Mirah Kalanaman bertanggung jawab saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Dari diagram pertanyaan Y1.4 diatas dapat kita lihat bahwa terdapat 36 responden mengatakan tidak setuju, sedangkan 84 menjawab setuju dan sangat setuju terhadap aparat di kantor Desa Mirah Kalanaman selalu konsisten saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya saat memberikan pelayanan.

Dari diagram pertanyaan Y1.5 diatas dapat kita lihat bahwa terdapat 34 responden mengatakan tidak setuju, sedangkan sebanyak 86 menjawab setuju dan sangat setuju dengan aparat di kantor desa Mirah Kalanaman selalu konsisten dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

Dari diagram pertanyaan Y1.6 diatas dapat kita lihat bahwa terdapat 36 responden mengatakan tidak setuju terhadap aparat di desa Mirah Kalanaman mampu memberikan pelayanan dengan sangat terampil. Dan 84 responden lain menjawab setuju dan sangat setuju dengan aparat di desa Mirah Kalanaman mampu memberikan pelayanan dengan sangat terampil.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas

Variabel		Sig	Keterangan
Bukti fisik			
X1	X1.1	0.000	
	X1.2	0.000	
	X1.3	0.000	
Kehandalan			
X2	X2.1	0.000	
	X2.2	0.000	
	X2.3	0.000	
	X2.4	0.005	
Jaminan			
X3	X3.1	0.000	
	X3.2	0.000	
Empati			Valid
X4	X4.1	0.000	
	X4.2	0.000	
	X4.3	0.000	
Daya Tanggap			
X5	X5.1	0.000	
	X5.2	0.000	
Kepuasan Masyarakat			
Y	Y1.1	0.000	
	Y1.2	0.000	
	Y1.3	0.018	
	Y1.4	0.000	
	Y1.5	0.000	
	Y1.6	0.000	

Sumber: hasil olah data, 2022

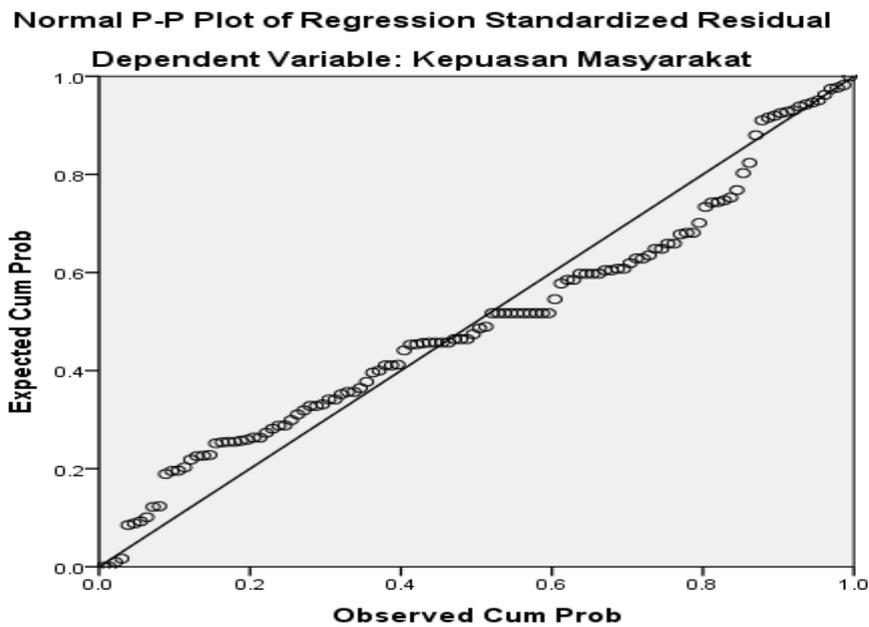
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach'S Alpha	Tanda	Nilai	Keterangan
Bukti Fisik	0,687	>		
Keandalan	0,801	>		
Jaminan	0,818	>	0,60	Reliabel
Empati	0,707	>		
Daya Tanggap	0,856	>		
Kepuasan Masyarakat	0,868	>		

Sumber: hasil olah data, 2022

Pada gambar diagram lingkaran diatas dapat kita lihat bahwa semua variabel yang diuji memiliki nilai CA diatas 0,60 yang artinya data yang diolah reliabilitas.



Gambar 7
Hasil Uji Normalitas

Dari Gambar P-P Plot di atas dapat kita katakan bahwa model regresi yang kita uji berdistribusi dengan Normal. Terbukti dengan uji yang kita lakukan dengan menggunakan Model regresi, jika dilihat dari titik-titik kecil diatas dimana titik-titik tersebut mengikuti garis diagonal atau mendekati garis ideal, yang berarti semakin titik-titik kecil itu mengikuti garis diagonal, berarti data kita berdistribusi dengan normal.

Tabel 6
Uji Multikolinieritas dan Heterokedastisitas

Variabel	VIF	Tolerance	Heterokedastisitas Sig.
Bukti Fisik	1.185	0.844	
Kehandalan	2.641	0.379	
Jaminan	1.334	0.750	0.268
Empati	1.823	0.548	
Daya Tanggap	2.485	0.402	

Sumber: hasil olah data, 2022

Hasil uji multikolinieritas dapat kita ketahui bahwa tidak ada gejala multikolinieritas, karena nilai VIF < 5 dan tolerance > 0,1 yang dihasilkan. Hasil uji glejser dapat kita lihat nilai Sig. yang dihasilkan sebesar 0,268 > 0,05, yang artinya tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Tabel 7
Hasil Analisis Linear Berganda, Uji T, Uji F Dan Koefisien Determinasi R²

Variabel	Unstandardized Standar Koefisien (β)	t	F	Adjusted R Square
		Sig.	Sig.	
Constan	3.952	0.003		
Bukti Fisik	0.171	0.135		
Kehandalan	0.436	0.000	0.000	0.715
Jaminan	0.071	0.677		
Empati	0.459	0.001		
Daya Tanggap	0.957	0.000		

Sumber: hasil olah data, 2022

$$Y = 3.952 + 0.171.X1 + 0.436.X2 + 0.071.X3 + 0.459.X4 + 0.957.X5 + e_i$$

Berdasarkan hasil tabel 7, jika semua nilai variabel dependen (X) bernilai 0 (nol), maka kepuasan masyarakat akan bernilai 3,952. Bukti Fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kehandalan memiliki pengaruh yang positif (sebesar 0,436) dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya semakin baik implementasi komponen-komponen dalam kehandalan akan menghasilkan peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Empati berpengaruh positif (sebesar 0,459) dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya semakin bagus implementasi komponen-komponen empati akan menghasilkan kepuasan masyarakat menjadi lebih baik. Daya Tanggap memiliki pengaruh positif tertinggi dari variabel lainnya (sebesar 0,957) signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya semakin baik implementasi komponen-komponen daya tanggap oleh pemerintah desa (selaku penyelenggara pelayanan publik), akan menciptakan peningkatan kepuasan masyarakat menjadi lebih baik.

Nilai signifikansi bukti fisik sebesar $0,135 > 0,05$, yang artinya bukti fisik tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis ditolak. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas peralatan, ruang tunggu yang bersih dan tempat penyerahan dokumen tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di desa Mirah Kalanaman. Lebih lanjut dapat disimpulkan bahwa, standar bukti fisik yang ada di setiap kantor desa adalah relatif sama saja sehingga fasilitas peralatan, ruang tunggu dan tempat penyerahan dokumen tidak berperan secara signifikan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat di desa Mirah Kalanaman. Hasil ini juga sejalan dengan sebelumnya oleh Tamara, I.E. et al. (2018), dikemukakan bahwa baik interior dan eksterior, kerapian, dan kebersihan, dan teknologi tidak signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat Kelurahan Kawangkoan Bawah.

Nilai signifikansi kehandalan sebesar $0,000 < 0,05$, artinya kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis diterima, yang artinya variabel Kehandalan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mirah Kalanaman. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang jelas serta tidak berbelit-belit, mampu memberikan kepastian waktu dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah ditetapkan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan dan sudah sesuai dengan perundangan (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2017; Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003, 2004). Lebih lanjut dapat disimpulkan bahwa, kehandalan jika diaplikasikan dengan baik serta diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat maka hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang yang diterima. Hasil ini sejalan penelitian serupa oleh Sitanggang et al., (2020); Tamara, I.E. et al., (2018); Sonani & Yulia (2021); dan Yogi et al., (2018).

Nilai signifikansi jaminan sebesar $0,677 > 0,05$ yang berarti jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di desa Mirah Kalanaman, sehingga hipotesis ditolak. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan akses yang diberikan oleh aparat di desa dan aparat mampu menjaga kerahasiaan data masyarakat tidak mampu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Jadi dapat kita simpulkan bahwa, standar jaminan yang ada di setiap kantor desa adalah relatif sama saja sehingga kemudahan akses saat melayani masyarakat serta mampu menjaga kerahasiaan data masyarakat tidak berperan secara signifikan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat di desa Mirah Kalanaman. Hasil ini juga sejalan penelitian serupa oleh Sinaga, J & Hidayat (2016), dikemukakan bahwa jaminan tidak signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa dalam implementasi program pelayanan administrasi.

Nilai signifikansi empati sebesar $0,001 < 0,05$, artinya empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis diterima, yang artinya variabel empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mirah Kalanaman. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh aparat di desa, memiliki rasa kepedulian yang tinggi, serta mampu bersikap sopan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat maka semakin besar pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil ini sejalan dengan yang diamanahkan perundangan (Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2009; Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003, 2004). Oleh karena itu, aparat di desa harus lebih meningkatkan lagi rasa empati dalam diri mereka agar dapat mempertahankan rasa kepuasan masyarakat. Hasil ini sejalan penelitian kepuasan masyarakat serupa oleh Sitanggang et al. (2020); Tamara, I.E. et al., (2018); Yuliarmi & Riyasa (2007); Sonani & Yulia (2021); Sinaga & Hidayat (2016); Yogi et al. (2018).

Nilai signifikansi daya tanggap sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis diterima yang artinya Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Mirah Kalanaman. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semakin cepat aparat di desa dalam menanggapi keluhan dan membantu masyarakat saat sedang mengurus berkas maka semakin besar pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dengan kata lain, apabila daya tanggap diaplikasikan dan diterapkan dengan baik serta dapat diterima sesuai dengan keinginan masyarakat, hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang mereka terima. Hasil ini sejalan dengan yang diamanahkan perundangan (Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2009; Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004). Selain itu, hasil ini juga sejalan penelitian kepuasan masyarakat serupa oleh Tamara, I.E. et al. (2018); Sitanggang et al. (2020); Yuliarmi & Riyasa (2007); Sonani & Yulia (2021); Yogi et al. (2018).

Pada tabel perhitungan SPSS pengujian uji F diatas dapat kita lihat bahwa nilai sig. 0.000, artinya semua variabel bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari tabel juga diketahui bahwa nilai koefisien determinasi adjusted R square sebesar 0,715 atau sebesar 71,5% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel yang terpilih dalam model

5. Kesimpulan

Bukti fisik tidak terbukti berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat di desa Mirah Kalanaman. Keandalan terbukti mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan masyarakat di desa Mirah Kalanaman. Jaminan tidak terbukti berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat di desa Mirah Kalanaman. Empati terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di desa Mirah Kalanaman. Daya Tanggap terbukti mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat di desa Mirah Kalanaman.

Bagi semua aparat di Desa Mirah Kalanaman diharapkan untuk selalu meningkatkan penyampaian informasi yang jelas serta tidak berbelit-belit, mampu memberikan kepastian waktu dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah ditetapkan, memiliki keterampilan komunikasi, memiliki rasa kepedulian yang tinggi, dan mampu bersikap sopan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta kecepatan aparat desa dalam menanggapi keluhan termasuk membantu masyarakat saat mengurus berkas. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat menambahkan variabel lain berupa kepercayaan dan loyalitas terhadap kepuasan masyarakat serta menambah jumlah sampel dalam penelitiannya guna mendapatkan hasil data yang lebih akurat.

Daftar Pustaka

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomer 2 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.
- Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Pandiva Buku.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7-14.
- Sitanggang, R., Raka, A. A. G., & Mardika, I. made. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 72-82. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/1947>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14-21.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Surmila. (2019). Pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap, Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU Rampoang). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
- Tamara, I.E., N., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523-3532.
- Yogi, F., & Trihardianto, W. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan pasport terhadap kepuasan masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 16-20.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.