

Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai)

Adi Winata¹, Siti Wardah Pratidina Nasution², Porkas Sojuangon Lubis³

Universitas Alwashliyah

1Adiwinata0101@gmail.com, 2partidina.bachrain@gmail.com, 3porkas.mm@gmail.com

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah daya tanggap dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat pada Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai dan seberapa besar pengaruhnya. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan Regresi Linear Berganda sebagai analisisnya. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persamaan regresi dapat ditulis sebagai: Kepuasan Pelayanan Masyarakat = 23,410 + 0,387 (daya tanggap) + 0,095 (empati). Koefisien positif untuk kedua variabel independen menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pelayanan masyarakat, di mana daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan empati. Variabel daya tanggap memiliki koefisien beta 0,540, nilai t 6,446, dan signifikansi 0,000, menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Sementara itu, variabel empati memiliki koefisien beta 0,136, nilai t 1,624, dan signifikansi 0,108, yang mengindikasikan bahwa pengaruhnya tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Nilai F hitung sebesar 23,046 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan. *R Square* bernilai 0,322, yang berarti 32,2% variasi dalam kepuasan pelayanan masyarakat dapat dijelaskan oleh model ini.

Kata Kunci: Daya Tanggap, Empati, Pelayanan

Pendahuluan

Perangkat desa memiliki peran vital dalam mendukung kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang optimal. Penelitian ini berfokus pada pengaruh daya tanggap dan empati perangkat desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Tanah Merah. Observasi awal mengungkap beberapa masalah, termasuk keterbatasan daya tanggap, rendahnya empati terhadap kebutuhan masyarakat, penurunan kepuasan pelayanan, kurangnya transparansi dan komunikasi efektif, keterbatasan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta ketidaksetaraan pelayanan antar wilayah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh daya tanggap dan empati perangkat desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat, dengan harapan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat desa.

Tinjauan

Fandy Tjiptono (2012:175), menyatakan bahwa daya tanggap adalah kesediaan dan kemampuan para aparatur untuk membantu para masyarakat dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:5), menyatakan bahwa daya tanggap adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Fandy Tjiptono (2012:175) mendefinisikan empati sebagai kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para masyarakat. Kotler (2005:123) mendefinisikan empati sebagai syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi masyarakat. Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:52) mendefinisikan

empati sebagai kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Kotler dan Keller (2009:138) mendefinisikan kepuasan pelayanan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Tjiptono (2008:24) menyatakan kepuasan pelayanan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Mowen dan Minor (2002:89) menyatakan, kepuasan pelayanan masyarakat adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan masyarakat atas jasa setelah mereka memperoleh dan merasakannya. Menurut Tse dan Wilton dalam Arsim (2022:5) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Selanjutnya Oliver dalam Arsim (2022:5) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Metode

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan teknik sampling aksidental, yakni masyarakat yang datang ke kantor desa untuk mengurus kepentingannya dan kebetulan bertemu dengan peneliti maka responden tersebut yang menjadi responden atau sampel. Maka dengan demikian dalam hal ini sampelnya sebanyak 100 orang.

Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data primer adalah dengan cara membagikan kuesioner yang berisi sejumlah beberapa pertanyaan kepada sampel yang sudah ditentukan. Kuesioner ini menggunakan skala Likert (interval), yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Perhitungan ini menggunakan angka 1-5 yang memiliki arti 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = ragu-ragu, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju.

Teknik analisis data dalam penelitian ini:

1. Uji Instrumen:
 - Uji Validitas: Menggunakan Pearson Product Moment Correlation
 - Uji Reliabilitas: Menggunakan Cronbach Alpha
 - Uji Normalitas: Menggunakan Kolmogorov Smirnov
2. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik:
 - Uji Normalitas Regresi: One Sample Kolmogorov-Smirnov
 - Uji Multikolinieritas: Melihat nilai VIF dan Tolerance
 - Uji Autokorelasi: Uji Durbin-Watson
 - Uji Heteroskedastisitas: Grafik scatterplots
3. Regresi Linier:
 - Persamaan Regresi Linier Berganda
 - Uji t: Untuk mengetahui pengaruh parsial variabel X terhadap Y
 - Uji F: Untuk menguji pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap dependen
 - Analisis Determinasi (R²): Menggunakan Adjusted R Square untuk lebih dari dua variabel independen

Peneliti menggunakan SPSS untuk mempermudah pengolahan data. Metode-metode ini digunakan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, serta menganalisis hubungan antara variabel independen dan dependen dalam penelitian.

Hasil dan pembahasan

1. Persamaan Regresi Linear Berganda

Persamaan ini menunjukkan bagaimana perubahan pada variabel-variabel bebas akan memengaruhi nilai variabel terikat.

Tabel 1
Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	23,410	3,310
daya tanggap	,387	,060
empati	,095	,058

a. Dependent Variable: kepuasan pelayanan masyarakat

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Tabel 1 menyajikan hasil analisis regresi linear berganda dengan kepuasan pelayanan masyarakat sebagai variabel dependen. Tabel ini menampilkan koefisien tidak terstandarisasi (*Unstandardized Coefficients*) untuk model regresi. Konstanta (*Constant*) memiliki nilai 23,410 dengan standar error 3,310. Variabel daya tanggap memiliki koefisien 0,387 dengan standar error 0,060, sementara variabel empati memiliki koefisien 0,095 dengan standar error 0,058. Berdasarkan hasil ini, persamaan regresi dapat ditulis sebagai: $\text{kepuasan pelayanan masyarakat} = 23,410 + 0,387 (\text{daya tanggap}) + 0,095 (\text{empati})$. Koefisien positif untuk kedua variabel independen menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pelayanan masyarakat, di mana daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan empati.

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Untuk menguji signifikansi pengaruh individual dari variabel independen terhadap variabel dependen, dilakukan uji hipotesis parsial atau uji t. Hasil uji t untuk model regresi yang meneliti pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pelayanan masyarakat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		7,072	,000
daya tanggap	,540	6,446	,000
empati	,136	1,624	,108

a. Dependent Variable: kepuasan pelayanan masyarakat

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Tabel 2 menampilkan hasil uji hipotesis parsial (Uji t) untuk model regresi linear berganda dengan kepuasan pelayanan masyarakat sebagai variabel dependen. Tabel ini menyajikan koefisien terstandarisasi (*Standardized Coefficients Beta*), nilai t, dan nilai signifikansi (Sig.) untuk konstanta dan dua variabel independen. Konstanta memiliki nilai t sebesar 7,072 dengan signifikansi 0,000. Variabel daya tanggap memiliki koefisien beta 0,540, nilai t 6,446, dan signifikansi 0,000, menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Sementara itu, variabel empati memiliki koefisien beta 0,136, nilai t 1,624, dan signifikansi 0,108, yang mengindikasikan bahwa pengaruhnya tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat dibandingkan dengan empati dalam model ini.

3. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Hasil uji F biasanya disajikan dalam bentuk tabel ANOVA yang mencantumkan nilai F hitung, derajat kebebasan, dan nilai signifikansi (*p-value*) untuk mengevaluasi signifikansi model regresi secara keseluruhan.

Tabel 3
Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	568,655	2	284,328	23,046	,000 ^a
	Residual	1196,735	97	12,337		
	Total	1765,390	99			

a. Predictors: (Constant), empati, daya tanggap

b. Dependent Variable: kepuasan pelayanan masyarakat

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Tabel 3 menampilkan hasil uji hipotesis simultan (Uji F) untuk model regresi linear berganda. Tabel ini menyajikan analisis varians (ANOVA) yang menguji signifikansi keseluruhan model. *Total Sum of Squares* sebesar 1765,390 dibagi menjadi *Regression* (568,655) dan *Residual* (1196,735). Model memiliki 2 derajat kebebasan (df) untuk regresi dan 97 untuk residual, menghasilkan total 99 df. *Mean Square Regression* adalah 284,328, sementara *Mean Square Residual* adalah 12,337. Nilai F hitung sebesar 23,046 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan. Hal ini berarti variabel independen (empati dan daya tanggap) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pelayanan masyarakat). Hasil ini mendukung hipotesis bahwa setidaknya satu dari variabel independen berkontribusi secara signifikan terhadap prediksi kepuasan pelayanan masyarakat.

4. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1, di mana nilai yang semakin mendekati 1 mengindikasikan bahwa model regresi semakin baik dalam memprediksi variabel terikat berdasarkan variabel-variabel bebasnya. Sebaliknya, nilai yang semakin mendekati 0 menunjukkan bahwa model regresi kurang mampu menjelaskan variasi pada variabel terikat.

Tabel 4
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,568 ^a	,322	,308	3,512

a. Predictors: (Constant), empati, daya tanggap

b. Dependent Variable: kepuasan pelayanan masyarakat

Tabel 4 menyajikan ringkasan model regresi linear berganda, fokus pada koefisien determinasi. *R Square* bernilai 0,322, yang berarti 32,2% variasi dalam kepuasan pelayanan masyarakat dapat dijelaskan oleh model ini. Standar error of the estimate sebesar 3,512

mengindikasikan rata-rata deviasi prediksi model dari nilai aktual. Secara keseluruhan, model ini menjelaskan sebagian moderat dari variasi dalam kepuasan pelayanan masyarakat, namun masih ada faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model yang mungkin mempengaruhi variabel dependen.

Kesimpulan

Persamaan regresi dapat ditulis sebagai: Kepuasan Pelayanan Masyarakat = 23,410 + 0,387 (daya tanggap) + 0,095 (empati). Koefisien positif untuk kedua variabel independen menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pelayanan masyarakat, di mana daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan empati.

Variabel daya tanggap memiliki koefisien beta 0,540, nilai t 6,446, dan signifikansi 0,000, menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Sementara itu, variabel empati memiliki koefisien beta 0,136, nilai t 1,624, dan signifikansi 0,108, yang mengindikasikan bahwa pengaruhnya tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh yang lebih kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat dibandingkan dengan empati.

R Square bernilai 0,322, yang berarti 32,2% variasi dalam kepuasan pelayanan masyarakat dapat dijelaskan oleh model ini. Secara keseluruhan, model ini menjelaskan sebagian moderat dari variasi dalam kepuasan pelayanan masyarakat, namun masih ada faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam model yang mungkin mempengaruhi variabel dependen.

Daftar pustaka

- Arsim, 'Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap', *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6.1 (2022), 1
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hadi, Nor, And Ode Tarwan, 'Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Pemerintahan Desa', *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 6.2 (2019), 1 <<https://doi.org/10.21043/Bisnis.V6i2.4902>>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indra, Gunawan, 'Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur Indra Gunawan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro', *Jurnal Simplex*, 2.April (2019), 33-40 <<https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/js/article/view/329/222>>
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nora Zulvianti, 'Komunikasi Empati Dalam Pelayanan Masyarakat', *Jurnal Ilmiah Dakwah Dan Komunikasi*, IV.6 (2012), 15 <<https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/almunir/article/download/728/602>>
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratiwi, P A, And S Arbayah, 'Daya Tanggap Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dikantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong', *Japb*, 4 (2021), 1556-69 <<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/536%0Ahttps://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/536/441>>
- Prioritas, Pariwisata Super, Zulham Adamy, Gunawan Wiradharma, Mario Aditya Prasetyo, Eka Evriza, Studi Ilmu Hukum, And Others, 'Jurnal Ilman : Jurnal Ilmu Manajemen Jurnal Ilman :

Jurnal Ilmu Manajemen', 11.3 (2023), 71-77

- Ratminto & Winarsih, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Reformasi Pemimpin Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitanggang, Ramayanti, A A Gede Raka, And I Made Mardika, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar', *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5.1 (2020), 72-82 <<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/1947>>
- Sotyia Partiwidiwijoyo, Wakhid Yuliyanto, And Ari Waluyo, 'Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen Dengan Sosialisasi Dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa', *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1.3 (2020), 354-63 <<https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.412>>
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutanto, Slamet Hari, 'Pengaruh Empati, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan Di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo', *Cakrawala*, 10.1 (2016), 57-66 <<https://doi.org/10.32781/cakrawala.v10i1.52>>
- Tamara, I.E., Nova, Lisbeth Mananeke, And Christoffel Kojo, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6.4 (2018), 3523-32
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wulandari, Septi, Ninik Setyowani, And Heru Mugiarto, 'Upaya Meningkatkan Empati Dalam Berinteraksi Sosial Melalui Dinamika Kelompok Pendekatan Experiential Learning', *Indonesian Journal Of Guidance And Counseling - Theory And Application*, 1.2 (2012), 40-46
- Wuri, Rendra Risto, Kaunang, Markus, Pioh, And Novie Revlie, 'Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)', *Jurnal Eksekutif*, 1.1 (2017), 107-15