

STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen)

Yofa Okrisila

S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Atma Bhakti Surakarta

e-mail: Yofaokrisila68@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh kemudahan prosedur dan keadilan pelayanan terhadap sikap petugas dan kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan uji instrumen, uji linearitas, analisis regresi, analisis jalur, uji t, uji F, uji koefisien determinasi dan analisis korelasi. Kemudahan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap petugas. Keadilan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap petugas. Kemudahan prosedur, keadilan pelayanan dan sikap petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil uji F diketahui nilai $F = 48,094$ mempunyai signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan prosedur, keadilan pelayanan dan sikap petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil R^2 total sebesar 0,882 dapat diartikan variasi kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen dijelaskan oleh variabel kemudahan prosedur, keadilan pelayanan dan sikap petugas sebesar 88,2% dan sisanya sebesar 11,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian seperti kecepatan pelayanan dan penanganan pengaduan. Kesimpulan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung sebagai berikut : Pengaruh langsung kenyamanan prosedur terhadap kepuasan menghasilkan nilai yang lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Jadi lebih efektif melalui jalur langsung. Pengaruh langsung keadilan pelayanan terhadap kepuasan menghasilkan nilai yang lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsungnya. Jadi lebih efektif melalui jalur langsung.

Kata Kunci : Kemudahan prosedur, Keadilan pelayanan, Sikap petugas, Kepuasan

Abstract

This research is a quantitative research which aims to examine the effect of ease of procedure and fairness of service on officer attitudes and community satisfaction at the Bandung Village Office, Ngrampal District, Sragen Regency. The analytical technique used is to use instrument test, linearity test, regression analysis, path analysis, t test, F test, coefficient of determination test and correlation analysis. The ease of procedure has a positive and significant effect on the attitude of the officers. Service justice has a positive and significant effect on the attitude of officers. Ease of procedure, fairness of service and attitude of officers have a positive and significant effect on satisfaction. The results of the F test are known that the value of $F = 48,094$ has a significance of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that the variables of ease of procedure, fairness of service and attitude of officers have a significant effect on satisfaction. The total R^2 result of 0.882 can be interpreted as the variation of community satisfaction in the Bandung Village Office, Ngrampal District, Sragen Regency explained by the variables of ease of procedure, service fairness and attitude of officers by 88.2% and the remaining 11.8% explained by other variables outside the research model as an example of service speed and complaint handling. Conclusions Direct and Indirect Effects are as follows: The direct effect of the convenience of the procedure on satisfaction produces a greater value than the indirect effect. So it is more effective through the direct route. The direct effect of service fairness on satisfaction produces a greater value than the indirect effect. So it is more effective through the direct route.

Keywords: Ease of procedure, Justice of service, Attitude of officers, Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan dalam kemajuan suatu Bangsa ditandai dengan muncul dan tumbuhnya berbagai pelayanan, baik pelayanan produk barang atau produk jasa yang masing-masing menjalankan usaha yang tidak sama. Perkembangan pelayanan pada saat ini menjadi hal prioritas dalam menjalankan penyelenggaraan

otonomi daerah agar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat (Sutianingsih 2018). Sebagai daerah otonom, penyelenggara pemerintah dan pelayanan tersebut dilakukan berdasarkan prinsip transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Tujuan dari otonomi daerah adalah agar daerah mempunyai kewenangan dalam menyelenggarakan visi-visi yang disusun dalam mengembangkan organisasinya (Adisubrata, 2011: 10).

Memberikan pelayanan publik yang baik dan professional bisa dilakukan dengan adanya kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang dapat dilihat dari segi kemudahan prosedur, keadilan pelayanan serta adanya sikap petugas yang ramah dan bijaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga peranan kemudahan prosedur sangat diharapkan untuk meningkatkan sikap petugas agar kepuasan masyarakat dapat meningkat (Najmi, 2017) (Yudea and Sutianingsih 2022).

Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu, *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri. Dalam menjalankan fungsi tersebut maka dibentuklah birokrasi. Birokrasi merupakan suatu sistem yang dibangun oleh pemerintah agar fungsi-fungsinya yaitu pelayanan, pembangunan, dan perlindungan, dapat berlangsung dengan efektif dan efisien.

Kemudahan prosedur adalah tahapan-tahapan atau sesuatu proses yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar kemudahan prosedur adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Mahmudi, 2017:78) (Sarjito; and Sutianingsih 2022).

Hasil penelitian Sutanto, (2016) mengemukakan bahwa kemudahan prosedur berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adanya fenomena penelitian yaitu dengan perkembangan pelayanan jasa sekarang ini masyarakat sudah semakin aktif dan bisa menilai pelayanan yang telah

dirasakan, masyarakat tidak menyukai dengan adanya pelayanan yang berbelit-belit, pelayanan terlalu lama dan terlalu banyak prosedur birokrasi yang dilalui dan terlalu panjang. Masyarakat modern menghendaki pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam waktu yang relatif singkat dan mudah (Sutianingsih and Yulianto 2021).

Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini khususnya yang diterapkan pada Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen antara lain kemudahan dalam hal mekanisme dan prosedur untuk melakukan pengaduan, kemudahan dalam permohonan surat pengantar, dan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang tepat dan cepat. Berdasarkan fenomena tersebut serta adanya hasil penelitian yang mendukung, maka kemudahan prosedur akan dianalisis dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutanto, (2016) dan Najmi, (2017) menunjukkan bahwa kemudahan prosedur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adriansyah & Nadatien, (2019) menunjukkan bahwa kemudahan prosedur berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah keadilan pelayanan. Adriansyah & Nadatien, (2019) menjelaskan adanya sikap yang adil yang dilakukan oleh petugas akan menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Najmi, (2017) adanya keadilan pelayanan yang dilakukan oleh petugas akan membuat masyarakat merasa bahwa dirinya dihargai dan diperlakukan sama dengan masyarakat lainnya. Hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen, bahwa masih terdapat petugas yang membedakan pelayanan masyarakat umum dengan masyarakat yang masih mempunyai hubungan keluarga hal ini menimbulkan kecemburuan sosial, sehingga berdampak dengan adanya komplain yang mengakibatkan kepuasan masyarakat menjadi kurang optimal.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulfah, (2012) menunjukkan bahwa keadilan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Najmi, (2017) menunjukkan bahwa keadilan pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang professional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat (Sutianingsih and Yasin 2021).

Terciptanya pelayanan yang baik pada hakikatnya akan menimbulkan sikap petugas bagi pihak yang mendapat pelayanan (Budiyono and Sutianingsih 2021; Sriyanto, Sutianingsih, and Parawatibala 2022). Pada dasarnya sikap petugas merupakan hal yang bersifat pribadi. Setiap individu akan merasakan tingkat sikap petugas yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan individu. Sikap petugas dalam diri individu mempunyai peranan penting dalam rangka mendukung tercapainya tujuan Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen. Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen sebagai organisasi pelaksana pelayanan di wilayah kerjanya harus meningkatkan kemudahan prosedur kepada masyarakat, karena pada hakikatnya kemudahan prosedur ditentukan hanya oleh masyarakat. Salah satu cara untuk meningkatkan kemudahan prosedur adalah dengan memenuhi harapan masyarakat dengan cara meningkatkan mutu pelayanan. Rasa puas orang yang memerlukan kemudahan prosedur bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Sementara itu harapan masyarakat dapat terbentuk berdasarkan pengalaman maupun informasi.

Keluaran yang diharapkan Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen dengan mengedepankan kemudahan prosedur layanan dan penanganan komplain adalah sikap petugas pelanggan. Sikap petugas pelanggan merupakan sebuah penilaian dari masyarakat bahwa mereka menyukai atas jasa yang ditawarkan oleh Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen. Jika kembali pada pemahaman akan konsep pemasaran, maka jelas sekali yang menjadi tujuan setiap aktivitas pemasaran Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen adalah sikap petugas pelanggan. Sehingga apabila masyarakat merasa puas dengan produk yang dihasilkan dan ditawarkan oleh Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen kepada masyarakat mendapat pengakuan atas kinerja (kemudahan prosedur layanan) dan hal-hal pendukung lain (Hackman, Herbig, Paul, John Milewicz and Jim Golden., 2016:107).

Berangkat dari fenomena dan pemikiran-pemikiran di atas, maka diperlukan penelitian berkenaan dengan pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap kemudahan prosedur, keadilan pelayanan terhadap dan kepuasan masyarakat. Untuk itulah kiranya penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Strategi Peningkatan Kepuasan Masyarakat Melalui Kemudahan Prosedur Dan Keadilan Pelayanan Dengan Variabel Mediasi Sikap Petugas (Studi Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen)”

Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Kemudahan prosedur dengan Sikap petugas

Pemberian layanan yang baik dapat diartikan akan memberikan sikap petugas pada masyarakat. Kemudahan prosedur adalah kemudahan prosedur tentang apa yang disampaikan dan bagaimana jasa tersebut disampaikan dan cara penyampaian jasa tersebut, sehingga semakin bermutu dan tinggi nilai yang dihantarkan kepada masyarakat maka semakin kuat sikap petugas. Kemudahan prosedur berpengaruh positif dan langsung terhadap sikap petugas di industri jasa. Adanya hubungan kausal yang kuat dan positif antara kemudahan prosedur layanan keseluruhan dan sikap petugas untuk itu dapat diambil kesimpulan bahwa Kemudahan prosedur berpengaruh positif terhadap sikap petugas. (Adriansyah & Nadatien, 2019). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Kemudahan prosedur berpengaruh signifikan terhadap sikap petugas Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen.

2. Pengaruh Keadilan pelayanan dengan Sikap petugas

Tjiptono (2009:65), keadilan pelayanan merupakan bagian dari konsep Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen (*Corporate Image*) dimana *Corporate Image* merupakan bagian dari konsep kemudahan prosedur total jasa. Kemudahan prosedur yang di rasakan dari suatu produk atau jasa erat hubungannya dengan keadilan pelayanan instansi yang diasosiasikan dengan nama merk. Hal ini dibuktikan bahwa keadilan pelayanan instansi dari dalam sudut pandang masyarakat dapat dijadikan jaminan bagi masyarakat untuk menilai kemudahan prosedur produk atau jasa. Keadilan pelayanan berpengaruh positif terhadap sikap petugas sehingga dapat disimpulkan bahwa keadilan pelayanan berpengaruh positif terhadap sikap petugas. (Najmi, 2017). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_2 : Keadilan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap sikap petugas Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen.

3. Pengaruh kemudahan *prosedur* dengan kepuasan masyarakat

Kemudahan prosedur memiliki hubungan langsung dan positif terhadap kepuasan masyarakat di industri jasa. Pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan positif antara *perceived quality* dan kepuasan masyarakat. Kemudahan prosedur seperti jaminan pelayanan yang terbaik yang dijanjikan Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen terhadap masyarakat terpenuhi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut, maka masyarakat akan senantiasa bersikap loyal terhadap Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen tersebut. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa Kemudahan prosedur berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. (Sutanto, 2016). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kemudahan prosedur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen.

4. Pengaruh Keadilan pelayanan dengan Kepuasan masyarakat

Ulfah, (2012) menjelaskan untuk merangsang kepuasan masyarakat, keadilan pelayanan dianggap sebagai faktor penting dan ditemukan juga bahwa keadilan pelayanan memiliki dampak langsung dan positif terhadap kepuasan masyarakat, sikap petugas akan memiliki pengaruh positif pada keadilan pelayanan instansi merk, selain itu keadilan pelayanan akan memiliki pengaruh positif pada kepuasan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Keadilan pelayanan instansi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Keadilan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen.

5. Pengaruh Sikap petugas dengan Kepuasan masyarakat.

Sikap petugas akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan. Sikap petugas berpengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan di industri jasa (Jumati, 2020). Unsur kepuasan lain yang penting adalah adanya dukungan terhadap produk atau layanan yang diwujudkan dalam pengkomunikasian pengalaman positif seseorang. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Sikap petugas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅ : Sikap petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen Kabupaten Kabupaten Sragen sejumlah 600 masyarakat bulan Februari 2021. Dan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebesar 10% dari populasi yaitu sebesar 60 masyarakat. Dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti, sehingga peluang populasi untuk dijadikan sampel sama besar.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Korelasi Kemudahan prosedur

Item Pertanyaan	r _{item}	r _{tabel}	Keterangan
X1_1	0,698	0,250	Valid
X1_2	0,761	0,250	Valid
X1_3	0,855	0,250	Valid
X1_4	0,771	0,250	Valid
X1_5	0,719	0,250	Valid

Tabel 2. Korelasi Keadilan pelayanan

Item Pertanyaan	r _{item}	r _{tabel}	Keterangan
X2_1	0,623	0,250	Valid
X2_2	0,511	0,250	Valid
X2_3	0,749	0,250	Valid
X2_4	0,723	0,250	Valid
X2_5	0,772	0,250	Valid

Tabel 3. Korelasi Sikap petugas

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
X4_1	0,669	0,250	Valid
X4_2	0,691	0,250	Valid
X4_3	0,829	0,250	Valid
X4_4	0,736	0,250	Valid
X4_5	0,832	0,250	Valid

Tabel 4. Korelasi Kepuasan

Item Pertanyaan	r_{item}	r_{tabel}	Keterangan
Y_1	0,661	0,250	Valid
Y_2	0,591	0,250	Valid
Y_3	0,619	0,250	Valid
Y_4	0,724	0,250	Valid
Y_5	0,744	0,250	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Kriteria	Keterangan
Kemudahan prosedur	0,902	Alpha Cronbach > 0,60 maka reliabel	Reliabel
Keadilan pelayanan	0,857		Reliabel
Sikap petugas	0,895		Reliabel
Kepuasan	0,851		Reliabel

Tabel 6. Hasil Analisis Jalur Persamaan 1

No.	Variabel	Beta	t	Sig
1	Kemudahan prosedur	0,303	2,274	0,027
2	Keadilan Pelayanan	0,503	3,779	0,000

Tabel 7. Hasil Analisis Jalur Persamaan 2

No.	Variabel	Beta	t	Sig
1	Kemudahan prosedur	0,247	2,160	0,035
2	Keadilan Pelayanan	0,377	3,087	0,003
3	Sikap petugas	0,312	2,868	0,006

Tabel 8. Hasil Uji F

No.	F	Sig	Keterangan
1	48,094	0,000	Signifikan

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,760	0,577	0.563	1,569

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,849	0,720	0.705	1,111

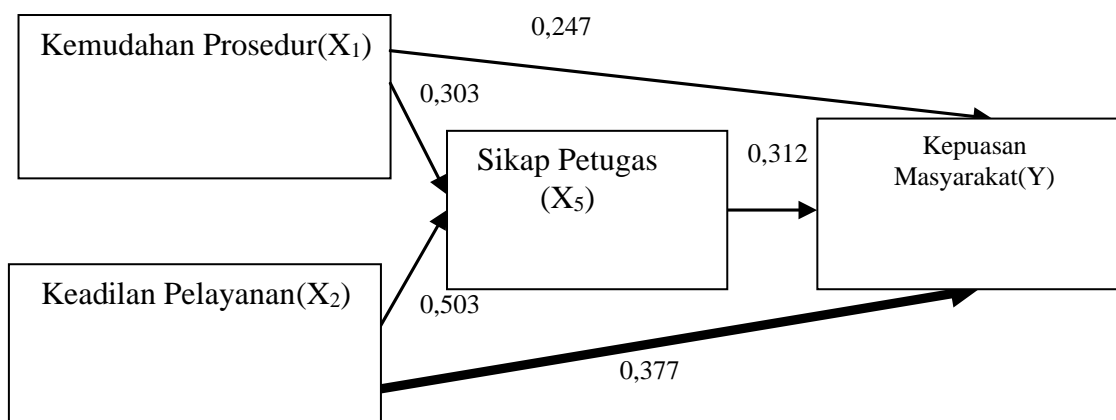
Tabel 11. Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Variabel	Nilai Korelasi	Keterangan
Kemudahan prosedur □ sikap petugas	0,687	kuat
Keadilan pelayanan □ sikap petugas	0,734	kuat
Kemudahan prosedur □ kepuasan	0,748	kuat
Keadilan pelayanan □ kepuasan	0,794	kuat
Sikap petugas □ kepuasan	0,758	kuat

Tabel 12. Hasil Analisis Jalur

Dari Variabel	Koefisien Jalur		Total Pengaruh
	DE (Direct Effect)	IE (Indirect Effect)	
X ₁ ke Y	P ₃ =0,247		
X ₂ ke Y	P ₄ =0,377		
X ₁ melalui X ₃ Ke Y		P ₁ x P ₅ = 0,303x 0,312 = 0,094	P ₃ + (P ₁ xP ₅) =0,247+0,303 = 0,55
X ₂ melalui X ₃ Ke Y		P ₂ x P ₅ =0,503x0,312 =0,157	P ₄ + (P ₂ xP ₅) =0,377+0,355 =0,732

Dari tabel di atas hubungan antar variabel dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut:



PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kemudahan prosedur Terhadap Kepuasan

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa penggunaan variabel intervening sikap petugas dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen, untuk variabel kemudahan prosedur adalah tidak efektif, karena pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen sebaiknya menggunakan variabel kemudahan prosedur secara langsung.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfah, (2012), Sutanto, (2016), Najmi, (2017), Adriansyah & Nadatien, (2019), Jumati, (2020) yang menyatakan bahwa kemudahan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Hal ini dapat dilakukan dalam peningkatan kemudahan prosedur antara lain dengan melihat nilai indikator tertinggi dari uji validitas, yaitu terletak di item pertanyaan nomer 3,4 dan 2, langkah-

langkahnya adalah dengan cara:

- a. Memperbaiki kelengkapan di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen
- b. Adanya perbaikan pelayanan di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen.
- c. Memperbaiki Administrasi di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen.

Dengan adanya kemudahan prosedur yang baik akan meningkatkan sikap petugas, sehingga masyarakat akan merasakan terlayani dengan baik dan kepuasan akan meningkat di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen.

2. Pengaruh Keadilan pelayanan Terhadap Kepuasan

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa penggunaan variabel intervening sikap petugas dalam rangka peningkatan kepuasan, untuk variabel keadilan pelayanan adalah tidak efektif, karena pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pada pengaruh langsung. Hal ini berarti, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen sebaiknya menggunakan variabel keadilan pelayanan secara langsung.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfah, (2012), Sutanto, (2016), Najmi, (2017), Adriansyah & Nadatien, (2019), Jumati, (2020) yang menyatakan bahwa keadilan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Hal ini dapat dilakukan dengan peningkatan keadilan pelayanan masyarakat antara lain dengan melihat nilai indikator tertinggi dari uji validitas, yaitu terletak di item pertanyaan nomer 5,3 dan 4, langkah-langkahnya adalah dengan cara:

- a. Memperbaiki keadilan pelayanan di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen dibandingkan instansi lain.
- b. Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen memiliki keadilan pelayanan dengan administrasi yang wajar.
- c. Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen memiliki keadilan pelayanan yang bagus dengan manajemen modern.

Dengan adanya keadilan pelayanan yang baik akan memberikan kepercayaan kepada masyarakat dan masyarakat memiliki kepuasan di Kantor Desa Bandung Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen semakin baik.

KESIMPULAN

1. Kemudahan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap petugas. Keadilan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap petugas.
2. Kemudahan prosedur, keadilan pelayanan dan sikap petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
3. Kesimpulan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung adalah sebagai berikut:
 - a. Pengaruh langsung kemudahan prosedur terhadap kepuasan menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Sehingga lebih efektif melalui jalur langsung.
 - b. Pengaruh langsung keadilan pelayanan terhadap kepuasan menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Sehingga lebih efektif melalui jalur langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah & Nadatien, 2019. Hubungan Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari. *MTPH Journal, Volume 3, No. 1, March 2019*
- Bolton, Ruth N and James H. Drew, 2016, "A Multi Stage Model of Customers Assessment of Service Quality and Value", *Journal of Consumer Research*, Januari, 1-9.
- Bontis, Nick and Lorne D. Booker, 2017, "The mediating effect of organizational reputation on customer loyalty and service recommendation in banking industry", *Journal Management Decion, Vol.45, No.9 p.1426-1445*.

- Brown, Stephen W., 2016, A Multi Stage Model of Customers Assesment of Service Quality and Value, *Journal of Marketing*, April, pp. 92-98
- Budiyono, Budiyono, and Sutianingsih Sutianingsih. 2021. “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memoderasi Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)* 5(4):445–69. doi: 10.24034/j25485024.y2021.v5.i4.5104.
- Dwi Aryani Dan Febrina Rosinta, 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Mei—Agus 2015, Hlm. 114-126. Volume 17, Nomor 2. ISSN 0854-3844
- Fornell, Claes; Johnson, Michael D ; Anderson, Eugene W ; Cha, Jaesun; Bryant, Barbara Everitt, 2016, The American Customer Satisfaction Index : Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60 (10). (7 – 18).
- Herbig, Paul, John Milewicz and Jim Golden, 2014. A Model of Reputation Building and Destruction. *Journal of Business Research*. Vol.31, June 1994, No. 1 ; p.23-31.
- Jumati, 2020. The Influence Of Health Workers’ Attitude On Community Satisfaction Level Of BPJS Users At Public Health Center Karang Pule Mataram. *Jurnal Manajemen Vol. 2 No. 1, Maret 2020*
- Sarjito;, and Sutianingsih. 2022. “Peran Pelatihan, Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.” *Edunomika* 06(02):1–10.
- Sriyanto, Sutianingsih, and Rima Parawatibala. 2022. “Sosialisasi Pemanfaatan Internet Banking Untuk Meningkatkan Kinerja Penjualan Usaha Mikro Di Desa Ngijo Kecamatan Tasikmadu Kabupaten Karanganyar.” *Adi Widya : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 6(2):90–98. doi: 10.33061/awpm.v6i2.8137.
- Sutianingsih. 2018. “The Leadership Effect on the Job Satisfaction and Discipline Which Impact on Employee Performance.” *PEOPLE: International Journal of Social Sciences* 4(2):1393–1404. doi: 10.20319/pijss.2018.42.13931404.
- Sutianingsih, Sutianingsih, and Rikco Yulianto. 2021. “Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai.” *Jurnal Ilmiah Edunomika* 6(1):54. doi: 10.29040/jie.v6i1.3276.
- Sutianingsih, and Samodra Yasin. 2021. “Peran Loyalitas Pelanggan Pada Marketing Mix Terhadap Keputusan Konsumen.” *Riset Manajemen Dan Akuntansi* 12(November):56–67.
- Yudea, Nico, and Sutianingsih. 2022. “Effect of Work Motivation, Work Environment, And Competence on Employee Performance at Bank Jateng Boyolali Regional Branch.” *International Journal of Economic, Business and Accounting Research* 6(4):2357–64.
- Juran, J.M., 2016, *Quality Control Handbook*, New York: Mc. Graw-Hill.
- Liu, Tsung-Chi and Li Wei Wu, 2017, Customer retention and cross-buying in the banking industry : An Integration of service attributes, satisfaction and trust. *Journal of Financial Service Marketing*, Vol.12 No.2 p.132-145.
- Margaretha M, 2014, Study Mengenai Loyalitas Nasabah Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912 (Studi khusus di Jawa Tengah), *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol III, No.3, Desember 2004. (289-308)
- Najmi, 2017. Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol 3, No 2, Juli 2017, hal 251 – 263
- Oliver, Richard L. 2017, “*Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Customer*, McGraw-Hill, New York, NY
- Selnes, Fred. 2013, An Examination of the effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *European Journal of Marketing*, 27 (9). (19-35).
- Sutanto, 2016. Pengaruh Empati, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan

Di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Cakrawala Vol. 10 No. 1 Juni 2016 : 57 – 66 Volume 10 No. 1 Juni 2016*

Ulfah, 2012. Studi Tentang Sikap dan Perilaku Masyarakat (Pasien) Pada Masa Keberlakuan Kebijakan Jaminan Persalinan di RSUD Kabupaten Jombang 2012. *Jejaring Administrasi Publik. Th II. Nomor 8, Juli-Deseember 2012*

Zeithaml, Valerie; Berry, Leonard L.; and Parasuraman, A. 2018, “Sevqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing, Vol 64 No.1 Spring*.