

**REGRESI LOGISTIK DALAM MENGUKUR KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
BALAI DESA KOLOR KABUPATEN SUMENEP**

1) Eva Yuliana, ²⁾Aryo Wibisono, ³⁾Unsul Abrar

- ¹⁾ Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unija,
email: *Yulianaeva997@gmail.com*
²⁾ Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unija,
email: *Aryo.wibisono45@gmail.com*
³⁾ Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unija,
email: -

ABSTRAK

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah Dimensi Pelayanan Publik yang meliputi Pengaruh ketanggapan, perhatian, keandalan, jaminan, bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa. Yang dimana tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh ketanggapan, perhatian, keandalan, jaminan, bukti langsung terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kolor secara parsial. Dan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik untuk mengetahui pengaruhnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan, perhatian memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, keandalan tidak memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, jaminan tidak memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, bukti langsung tidak memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Dimensi Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Regresi Logistik

PENDAHULUAN

Organisasi perkumpulan atau tempat yang digunakan semua orang untuk melangsungkan kegiatan atau kerja sama. Organisasi atau lembaga akan meningkat dengan baik tergantung pada sumber daya manusianya ataupun sumber daya lainnya

Pelayanan publik ialah suatu kerja sama yang dilakukan sekelompok orang untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

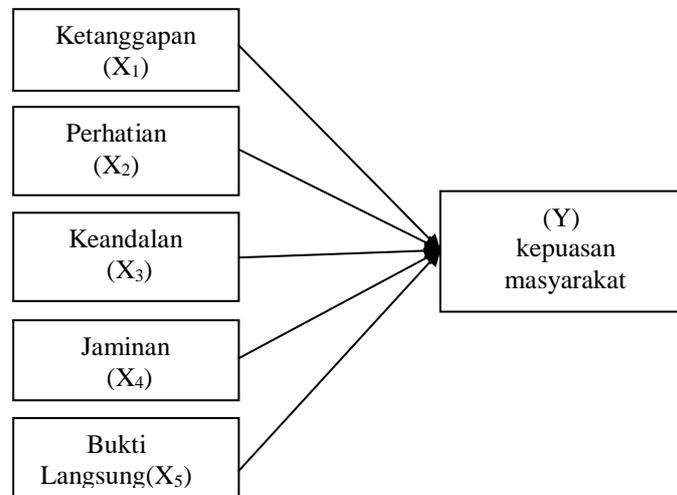
Pelayanan publik adalah suatu tanggung jawab serta kewajiban dari badan pemerintah, pusat, daerah, maupun desa. Penerapan pelayanan merupakan contoh fungsi lembaga pemerintah untuk melakukan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan kewenangan serta kewajibannya.

Kantor Desa Kolor Kabupaten Sumenep termasuk dalam suatu contoh lembaga kantor yang diwajibkan memberi pelayanan kepada masyarakat yang ingin hendak mengurus syarat-syarat kelengkapan surat-surat keterangan

dan lain-lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dan mengukur seberapa puas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai setelah menggunakan pelayanan di Kantor Balai desa Kolor Kabupaten sumenep dan hasilnya dapat menjadi acuan Kantor Balai Desa Kolor untuk mengevaluasi kinerja dan memperbaiki kinerjanya.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang berlangsung dengan cara melakukan komunikasi secara langsung antara sekelompok orang dengan orang lainnya. Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat

Kerangka Pikir Penelitian



METODE PENELITIAN

➤ **Jenis penelitian**

Jenis data penelitian yang penulis gunakan adalah bersifat kuantitatif. Metode kuantitatif ini membahas data-data yang ada dengan menggunakan hipotesis sebagai tolak ukurnya.

➤ **Populasi dan sampel**

Sampel dan populasinya yaitu masyarakat yang berada di desa Kolor Kabupaten Sumenep. Dalam hal ini jumlah populasinya *infinite*, karena jumlahnya tidak dapat di

layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Menurut Kotler (2009), kepuasan masyarakat merupakan suatu pelayanan yang harus diberikan terhadap orang yang membutuhkan, yang pada dasarnya pelayanan tersebut tidak nampak dan tidak bisa menjadi kepemilikan siapapun. Dimensi kualitas pelayanan terdapat 5 macam yaitu: Ketanggapan, Perhatian, Keandalan, Jaminan, Bukti langsung.

ketahui secara pasti atau tidak terbatas, karena besarnya populasi tidak diketahui dan untuk mempermudah perhitungan, maka besarnya sampel yang diteliti ditentukan menggunakan rumus Rescoe dalam (Wibisono & Destryana, 2018). Maka peneliti akan menggunakan kelipatan 16 x jumlah variabel peneliti, yaitu $16 \times 6 = 96$ responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik pengumpulan sampelnya yang digunakan adalah

non probability sampling metode dalam pengambilan sampelnya menggunakan *puposive sampling*, dimana pada waktu peneliti bertemu dengan seseorang yang sesuai dengan kriteria yaitu tinggal di desa kolor kabupaten sumenep maka layak dijadikan responden dalam penelitian ini.

➤ **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data pada penelitian ini menggunakan data subjek dimana data ini di dapat dari berupa opini, pengalaman sikap atau karakteristik seorang yang menjadi responden dalam penelitian ini.

1. Data Primer merupakan data yang didapatkan dan di kumpulkan secara langsung oleh peneliti dari responden dengan tujuan tertentu, dari penelitian ini didapatkan dengan memberikan sebuah pertanyaan dengan menyebar kuesioner dan wawancara yang di dapat dari wawancara tersebut.
2. Data Sekunder merupakan sumber data yang didapatkan dari sumber lain seperti buku, artikel serta sumber lain yang berkaitan dengan data yang ingin dicari. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu penelitian terdahulu, dan data penduduk Desa Kolor.

➤ **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

HASIL DAN PEMBAHASAN

➤ **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji Validitas dan Reliabilitas diperuntukkan melihat dan melihat

wawancara

Pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab terhadap kepala desa dan aparat desa Kolor Kabupaten Sumenep guna untuk memperoleh keterangan tentang data yang diperlukan konsultasi dan bisa dapat dilakukan dengan cara pertemuan langsung kepada masyarakat penduduk.

Kuesioner (angket)

pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberikan sebuah pertanyaan tertulis kepada responden untuk di isi sesuai dengan jawaban yang diberikan , dalam kuesioner masing-masing variabel diukur dengan menggunakan skala likert dimana indikator yang di gunakan ada 5 yaitu : 1 “sangat tidak puas” (STP), 2 “tidak puas” (TP), 3 “kurang puas” (KP), 4 “puas” (p), 5 “sangat puas” (SP).

Obeservasi

Observasi dengan cara mengumpulkan data dengan mengamati fakta atau gejala secara langsung.

➤ **Teknik Analisis Data**

Untuk mengetahui uji hasil kebenaran hipotesis yang sudah diungkapkan pertama kali maka sekarang menggunakan metode Analisis “Regresi Logistik” Untuk melihat dampak variabel bebas terhadap variabel terikat, dimana variabel bebasnya yaitu terdiri dari Ketanggapan, Perhatian, keandalan, Jaminan, Bukti langsung, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Y).

data yang telah didapat dari pembagian kuisisioner sudah valid. Dari hasil perhitungan validitas dan reliabilitas, hasil yang didapatkan

adalah data yang ada sudah valid dan memenuhi persyaratan kehandalan data.

➤ **Uji Validitas**

Validitas dilakukan untuk menunjukkan apakah kuisioner dapat mengukur layanan publik . uji ini

digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner, pengujian ini di lihat dari uotuput SPSS dengan melihat nilai *correlated item-total correlation* di atas 0.3 atau 30% maka pertanyaan indikator tersebut valid (Imam Ghozali, 2011 : 52)

Tabel 4.1

<i>Indikator</i>	<i>Item Corelated</i>	<i>Nilai Validasi</i>	<i>Keterangan</i>
X1 1	0,928	0,3	VALID
X1 2	0,928	0,3	VALID
X2 1	0,821	0,3	VALID
X2 2	0,833	0,3	VALID
X3 1	0,839	0,3	VALID
X3 2	0,768	0,3	VALID
X3 3	0,553	0,3	VALID
X4 1	0,581	0,3	VALID
X4 2	0,822	0,3	VALID
X4 3	0,727	0,3	VALID
X5 1	0,708	0,3	VALID
X5 2	0,611	0,3	VALID
X5 3	0,732	0,3	VALID
X5 4	0,720	0,3	VALID

Pada tabel diatas, dapat kita lihat seluruh nilai r-hitungnya lebih besar dari pada r-tabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa data setiap atribut valid.

➤ **Uji Reliabilitas**

Untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu koesioner dapat dilakukan dengan pengukuran reliabilitas internal dengan menghitung alpha (α): jika nilai α lebih besar dari 0,6 maka kuesioner dikatakan reliabel.

Tabel 4.2 Reabilitas internal

Variabel	Cronbach's Alpha	Keputusan
➤ Ketanggapan	0,838	Reliabel
Perhatian	0,537	Reliabel
Keandalan	0,549	Reliabel
Jaminan	0,501	Reliabel
Bukti Langsung	0,638	Reliabel

Dari hasil pengujian reliabilitas, semua atribut dapat dikatakan andal dan cukup andal, sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

➤ **Regresi Logistik**

Regresi logistik merupakan metode penelitian yang digunakan

untuk menggambarkan pengaruh antara suatu variable terikat yang mempunyai Skalah nominall atau ordinall terhdap variabel bebas, di mana variabel terikat bersifat binner atau dikotomoss (Hosmen dan Lemeshow, 2000).

Tabel 4.3 tabel logistic

		Variabels in the Equation							
		B	S.E.	Wal d	df	Sig .	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
								Lower	Upp er
Step 1 ^a	x1	1.278	.638	4.019	1	.045	3.590	1.029	12.527
	x2	-.356	.518	.472	1	.042	.701	.254	1.932
	x3	.232	.313	.547	1	.460	1.261	.682	2.330
	x4	-.377	.313	1.450	1	.228	.686	.371	1.267
	x5	-.279	.184	2.288	1	.130	.756	.527	1.086
	Constant	.304	3.193	.009	1	.924	1.356		

Dari hasil tabel diatas didapatkan bahwa: semua variabel indepdnen mempunyai pengaruh Parsial yang signifikan trhadap Y

(kepuasan). Dimana X1 atau ketanggapan mendapatkan nilai "Sig Wald" $0,045 < 0,05$ dapat dikatakan menolak Ho atau yang berarti ketanggapan memberi pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan. X2 atau perhatian mempunyai nilai Sig Wald $0,042 <$

0,05 sehingga menolak H0 atau yang berarti perhatian memberikan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan. X3 atau keandalan mempunyai nilai Sig Wald $0,460 > 0,05$ sehingga menerima H0 atau yang berarti keandalan tidak memberikan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan. X4 atau jaminan mempunyai nilai Sig Wald $0,228 > 0,05$ sehingga menerima H0 atau yang berarti jaminan tidak memberikan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan. X5 atau bukti langsung mempunyai nilai Sig Wald $0,130 >$

0,05 sehingga menerima H0 atau yang berarti bukti langsung tidak memberikan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan.

➤ **Analisis *Regression Binary Logistik (Regresi Logistik)***

Regresi biner dapat digunakan untuk melihat seberapa besar variabel tergantung / variabel keluaran yang termasuk variabel biner dengan memakai variabel bebas berskala intervall yang sudah diketahui besarnya (Sarwono dan Herlina, 2013, hal 308).

Tabel 4.4 regresion binary

Classification Table ^{a,b}					
Observed		Predicted			Percentage Correct
		Y		Percentage Correct	
		Tidak	ya		
Step 0	y	Tidak	0	29	.0
		Ya	0	71	100.0
	Overall Percentage				

Dari tabel di atas didapatkan hasil bahwa jumlah sample yang mempunyai kategori variabel dependen referensiesi atau akibat buruk (kode 0) ialah “tidak puas” berjumlah 29. Sedangkan yang

“puas” berjumlah 71 responden. dengan jumlah sampelnya 100 responden. Sehingga nilai overall percentage sebelum variabel independen dimasukkan ke dalam model sebesar : 71%.

Tabel 4.5

Variabels not in the Equation					
			Score	Df	Sig.
Step 0	Variabels	x1	7.064	1	.008
		x2	4.995	1	.025
		x3	.164	1	.686
		x4	1.066	1	.302
		x5	1.756	1	.185
Overall Statistics			10.870	5	.054

Dari tabel diatas didapatkan hasil bahwa Dimana X1 adalah variabel ketanggapan, X2 perhatian, X3

keandalan, X4 jaminan dan X5 adalah variabel bukti langsung.

Tabel 4.6

Omnibus Tests of Model Coefficients				
		Chi-square	Df	Sig.
Step 1	Step	11.954	5	.035
	Block	11.954	5	.035
	Model	11.954	5	.035

Omnibus Test Regresi Logistik nilai X5 11,954 > X5 table pada DF 5 (jumlah variabel independen 5) ialah 11,070 dengan signifikan senilai 0,035 (< 0,05) berarti dapat menolak Ho, yang berarti bahwa penambahan variabel independen DAPAT memberikan pengaruh nyata terhadap model.

Analisis Regresi Logistik Secara Serentak

Setelah di uji secara satu persatu didapatkan variabel-variabel yang signifikan masuk dalam model, maka langkah-langkah berikutnya adalah melakukan analisis regresi logistik secara serentak atau bersama-sama sebagai berikut:

Tabel 4.7

Omnibus Tests of Model Coefficients				
		Chi-square	Df	Sig.
Step 1	Step	11.954	5	.035
	Block	11.954	5	.035
	Model	11.954	5	.035

Pada hasil jawaban dan bukti langsung terhadap kepuasan. oleh karena terdapat jawaban bahwa jika jawaban value Chi-Square sebesar 0,035 di mana < terhadap hipotesis Alpha 0,05 atau nilai "Chi-Square" Hitung 11,954 < Chi-simultan variabel Squared pada 1,070. Sehingga dapat disimpulkan variabel terhadap variabel ketanggapan, perhatian, keandalan, jaminan dan bukti menerima H1 dan menolak H0. berarti pengaruh secara serentak terhadap kepuasan bisa dikatan tidak berpengaruh signifikan secara simultan ketanggapan, perhatian, keandalan,

Tabel 4.8

Model Summary			
Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	108.477 ^a	.113	.161

Tabel 4.9

Hosmer and Lemeshow Test			
Step	Chi-square	Df	Sig.
1	8.510	8	.385

Dari tabel di atas didapatkan hasil bahwa Regresi atau nilai signifikansi sebesar 0,385 ($>0,05$) yang berarti terima H_0 yakni model regresi logistik dapat menjabarkan data dan tidak terdapat perbedaan antara model dan nilai observasinya.

Tabel 4.10

Classification Table^a					
	Observed		Predicted		
			y		Percentage Correct
			Tidak	Ya	
Step 1	y	Tidak	5	24	17.2
		Ya	6	65	91.5
	Overall Percentage				70.0

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa, jumlah sample yang tidak puas $5 + 24 = 29$ orang. Jumlah sampel yang mengalami kepuasan $6 + 65 = 71$ responden :

table diatas memberikan nilai "*overall percentage*" sebesar $(5+65)/200 = 70\%$ yang artinya ketepatan model penelitian ini adalah sebesar 70%.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian uji regresi logistik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kantor balai desa ini sudah termasuk dalam kategori cukup baik atau bisa dikatakan lumayan cukup memuaskan. Untuk mengkaji dan menganalisis pola hubungan antara dimensi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Kolor Kabupaten Sumenep didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Menurut hasil pengamatan dari aspek ketanggapan mempunyai dampak terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari cara komunikasi karyawan pada saat melayani masyarakat masih belum memahami dan mengerti apa saja syarat-syarat untuk

melaksanakan pelayanan, sehingga dibutuhkan peningkatan pelayanan dalam segi ketanggapan.

- b. Menurut hasil pengamatan dari aspek perhatian mempunyai dampak terhadap kepuasan masyarakat. Karena dilihat dari hasil wawancara terhadap masyarakat bahwa perilaku petugas dengan menerangkan secara detail dan jelas mengenai prosedur pelayanan dan menerima masukan ataupun saran dengan sopan sebagai sikap integrasi untuk layanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Bekti, R. d., & dkk. (2017). Analisis pengaruh lokasi dan

- karakteristik konsumen dalam memilih minimarket dengan metode regresi logistik. 130-199.
- Hartati, S. (2017). Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda. *jurnal administrasi negara*, 6976-6991.
- Hiplunudin, A. (2017). *kebijakan, birokrasi, dan pelayanan publik*. yogyakarta.
- Kim, J. h., & lee, S. y. (2014). Effects Of Servicescape On Percaived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes In Publick Service Facilities. *Jurnal Of Asian Architecture and Building Engineering*, 125-131.
- Marhadika, S. A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya.
- Panjaitan, E. J., & Yulianti , L. A. (2016). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Derema jurnal manajemen vol. 11 No . 2 september*.
- Robiyanur, M., Masjaya, & Riady, G. (2014). Analisis Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Reform*, Vol.2 No 1.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu . *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, No. 2.
- Sepang, A. P., Maramis, R. R., & Engkeng, S. (2015). Hubungan Antara Dimensi Kualitas Jasa Layanan Perawat Dengan Keputusan Pasien Diruang Rawat Inap Umum GMIM Kalooran Amurang Kabupaten Minahasa Selatan . *PHARMACON jurnal ilmiah farmasi - UNSRAT Vol. 4 No November* , ISSN 2302-2493.
- Tamara, E. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amorang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *jurnal EMBA. Vol . 6 No 4 September* , 3523-3532.