

## ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA PASANGGRAHAN KECAMATAN CILAWU KABUPATEN GARUT

Nurbudiwati<sup>1\*</sup>, Alda Hadiyanti Sukma<sup>2</sup>, Rd. Ade Purnawan<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Garut, Garut, Indonesia

\*Korespondensi : [nurbudiwati@fisip.uniga.ac.id](mailto:nurbudiwati@fisip.uniga.ac.id)

### ABSTRAK

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan terhadap kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini dengan demikian Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Faktor-faktor apa yang paling berpengaruh dalam Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasanggrahan Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry, dalam Pasolong (2011) ada lima dimensi kualitas pelayanan, Bukti fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Emphaty (empati) dengan variabel faktor X1 Gedung, X2 Tempat Parkir, X3 Sarana, X4 Terpercaya, X5 Tepat Waktu, X6 Akurat, X7 Pelayanan cepat, X8 Membantu Pelayanan X9 Menerima keluhan, X10 Pengetahuan, X11 Kemampuan, X12 Sikap, X13 Perhatian, X14 Saran faktor-faktor yang peneliti analisis terbentuk menjadi 3 faktor. Faktor pertama yaitu sarana prasarana, akurat, kemampuan, saran memiliki nilai kontribusi total paling tinggi sebesar 29,5%. Faktor Kedua yaitu Gedung, terpercaya dan waktu dengan nilai total kontribusi sebesar 17,5%. dan Faktor Ketiga yaitu membantu pelayanan, menerima keluhan dan pengetahuan dengan total nilai kontribusi sebesar 12,5%. Berdasarkan atas faktor-faktor yang terbentuk, dapat kita lihat bahwa faktor utama yang memiliki nilai kontribusi paling tinggi, untuk itu diperlukannya evaluasi dengan melengkapi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan serta memperbaiki manajemen terkait pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayan publik desa pasanggrahan kecamatan Cilawu

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik; Faktor-Faktor; Kualitas Pelayanan.

### ABSTRACT

*The needs and demands of the community for improving the quality of service have shown conditions that are increasingly important to be responded to by the government bureaucracy, especially in the current era of globalization, thus the formulation of the problem in this study is what factors are the most influential in the Quality of Public Services in Pasanggrahan Village, Cilawu District, Garut Regency. According to Zeithaml-Parasuraman-Berry, in Pasolong (2011) there are five dimensions of service quality, Physical evidence (Tangible), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy with variable factors X1 Building, X2 Parking Lot, X3 Facilities, X4 Trustworthy, X5 Punctual, X6 Accurate, X7 Fast service, X8 Helping Service X9 Receiving complaints, X10 Knowledge, X11 Ability, X12 Attitude, X13 Attention, X14 Suggestions, the factors that the researcher analyzed were formed into 3 factors. The first factor is infrastructure, accurate, ability, advice has the highest total contribution value of 29.5%. The second factor is*

*building, trustworthy and time with a total contribution value of 17.5%. and the third factor is helping services, receiving complaints and knowledge with a total contribution value of 12.5%. Based on the factors formed, we can see that the main factor that has the highest contribution value, for that an evaluation is needed by completing the facilities and infrastructure that support services and improving management related to services so that it can improve the quality of public services in Pasanggrahan Village, Cilawu District*

**Keywords :** *Public Service; Factors; Service Quality.*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan akan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik yakni pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk bisa melayani masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah dengan kinerja yang baik yang tergambar dalam kualitas pelayanan prima, akuntabel dan transparan karena masyarakat menuntut penyelenggaraan pemerintahan yang lebih menekankan pada nilai-nilai kualitas pelayanan dengan aparat birokrasi yang profesional agar dapat tercapainya kualitas pelayanan yang lebih baik (Sukardi, 2009).

Desa Pasanggrahan merupakan salah satu desa yang terdapat di Kecamatan Cilawu, Kabupaten Garut. Tentu desa-desa yang berada di Kecamatan Cilawu telah berusaha melakukan pelayanan publik dengan baik, hal tersebut Kembali lagi tergantung kepada kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan dan melaksanakan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dengan baik, kemudian adanya keterbukaan informasi kepada publik dengan cara melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat (desa).

Meskipun pelayanan sudah dilakukan dengan baik namun masih tingginya tingkat keluhan yang

disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap birokrasi menunjukkan bahwa pada suatu sisi kualitas pelayanan publik masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa, pada sisi lain telah semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk memenuhi hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Namun meningkatnya pengguna jasa tersebut ternyata masih belum diikuti dengan daya tanggap aparat birokrasi terhadap keluhan masyarakat.

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan terhadap kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Untuk mampu menanggapi perubahan tersebut, aparatur pemerintah harus benar-benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan. Akibatnya, dalam memasuki perubahan zaman, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayanan publik (Public service) diharapkan dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali aparatur pemerintah Desa Pasanggrahan.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal dengan narasumber yang

ada di desa pasanggrahan diketahui ada beberapa permasalahan diantaranya :

1. Sikap dan perilaku dari pegawai di Desa kepada pengguna layanan yang datang terkesan acuh dan tidak ramah. Sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik.
2. Petugas tidak ada di loket pelayanan. Desa pasanggrahan memiliki empat loket pelayanan umum, namun hanya terdapat dua pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas di empat loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya.
3. Sikap dan perilaku dari pegawai di Desa kepada pengguna layanan yang datang terkesan acuh dan tidak ramah. Sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik
4. Respon petugas yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang ingin mendapat pelayanan.
5. Sarana yang masih kurang, misalnya tempat tunggu yang kurang nyaman dan area parkir yang sempit sehingga ketika ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik atau ada kegiatan sosialisasi maupun pembagian bantuan desa maka area parkir desa penuh sehingga parkir motor dilakukan di jalan dekat kantor desa tentu ini menimbulkan kemacetan. Oleh karena itu terkait Sarana dan prasarana yang menunjang sangat dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.
6. Berbagai permasalahan terjadi yang telah dipaparkan di atas terjadi

disebabkan karena beberapa Faktor diantaranya faktor sikap, faktor kemampuan, faktor aturan dan faktor sarana dan prasarana yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan, pelayanan yang terjadi di desa pasanggrahan sudah berjalan namun masih butuh beberapa perbaikan misalnya dalam ketepatan waktu pelayanan, dan untuk respon dari pihak perangkat desa selaku pemberi pelayanan sudah berjalan dengan baik namun masih banyak keluhan dari masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan administrasi yang cepat dan tepat,

Dalam pelaksanaan pelayanan publik (umum), pemerintah juga harus senantiasa berorientasi pada kepentingan pelanggannya yaitu masyarakat. Untuk ini pemerintah harus banyak mendengar (Listen to customers), apa kebutuhan, keinginan masyarakat sebagai pelanggan dan ada pula yang tidak disukai masyarakat. Hal ini juga didorong dengan Permintaan pelayanan publik dari masyarakat yang semakin terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Pelayanan yang berkualitas mempengaruhi sistem pemerintahan dan fungsi utama instansi pemerintahan semakin mendapat perhatian serta merupakan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik maka instansi pemerintah wajib memberikan pelayanan yang baik berdasarkan memberi kemudahan, kecepatan, ketertiban, ketepatan dan dapat sangat membantu masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan tersebut, karena masyarakat hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan tetapi juga mendapatkan perilaku pelayanan dengan sangat baik.

Berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa permasalahan yang sudah dikemukakan diatas, maka peneliti mengasumsikan bahwa pelayanan publik di Desa Pasanggrahan kualitas pelayanan publik belum optimal karena beberapa faktor-faktor penghambat pada kualitas pelayanan sehingga perlu diatasi agar pelayanan yang diberikan lebih optimal serta efektif dan efisien.

### **Kajian Teori**

#### **1. Administrasi Publik**

Administrasi secara etimologi, berasal dari bahasa Yunani 'administrare' atau administer yang artinya memberi pelayanan. Menurut Sutirman (2020) secara terminologi administrasi mencakup kegiatan pengurusan, pengaturan dan pengelolaan. Perkembangan teori administrasi publik sejalan dengan perubahan nilai dan pandangan tentang peran pemerintah dalam melayani masyarakat.

Taylor (2020) menekankan pentingnya keadilan sosial dalam administrasi publik, dengan fokus pada dampak kebijakan publik terhadap semua lapisan masyarakat. Ini menandai awal dari penekanan pada aspek etis dan sosial dalam pengelolaan urusan pemerintahan. Simon, (2021) menjelaskan administrasi publik sebagai proses pengambilan keputusan dalam mengelola organisasi pemerintah. Simon menekankan pentingnya analisis perilaku administratif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan pemerintah.

#### **2. Manajemen Publik**

Manajemen publik telah didefinisikan dalam beberapa pengertian oleh para ahli, sehingga mencerminkan beragam fungsi dan tujuan yang dimiliki dalam pengelolaan sektor publik. Fungsi-

fungsi tersebut berkaitan dengan pengelolaan urusan publik, serta penting dalam menjaga efisiensi dan efektivitas administrasi publik. Sedangkan menurut pandangan Denhardt & Denhardt (2022) manajemen publik juga melibatkan upaya koordinasi dan administrasi organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dengan fokus pada pelayanan publik dan partisipasi masyarakat.

#### **3. Pelayanan Publik**

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah sesuatu yang tak dapat dipisahkan dari warga, setiap individu dalam kegiatannya pasti selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan hal-hal yang berhubungan dengan penerapan yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik sebagai metode untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap kepuasan dalam pelayanan

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Sedangkan bagi organisasi yang menghasilkan barang, pengukuran kinerja dapat diukur dengan mengukur kualitas dari barang maupun jasa yang dihasilkan.

Dari Goetsch dan Davis dalam

Ibrahim (2008:22) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry, dalam Pasolong (2011:135) ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

- 1) Bukti fisik (Tangible) Aspek aspek nyata yang dapat dilihat seperti gedung, tempat parkir, perlengkapan, sarana dan sebagainya.
- 2) Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, dan kesesuaian pelayanan.

- 3) Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelayanan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/ komplain yang diajukan konsumen.
- 4) Jaminan (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang bisa untuk dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
- 5) Emphaty (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan kesopanan, perhatian secara pribadi kepada langganan dan menerima saran

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif menggunakan metode analisis faktor konfirmatori. Tujuan utama analisis faktor adalah untuk mendefinisikan struktur matriks data dan menganalisis struktur keterkaitan (korelasi) antara sejumlah besar variable (test score, test items, jawaban kuesioner) dengan mendefinisikan sekumpulan variabel atau dimensi yang serupa dan sering disebut sebagai faktor atau komponen (Ghozali 2018). Adapun Analisis Faktor konfirmatori (CFA) adalah untuk menguji apakah indikator-indikator yang sudah dikelompokkan berdasarkan variabel laten tersebut konsisten atau tidak. Adapun Lokus penelitian ini dilakukan di Desa Pasanggrahan Kecamatan Cilawu.

Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry, dalam Pasolong (2011) dengan variabel faktor penghambat kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi Faktor-faktor yang

Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasanggrahan Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Empathy (X5).

Sumber Data dalam penelitian ini yang dikumpulkan merupakan data informasi yang sesuai dengan pokok permasalahan yang berkaitan dengan Faktor yang paling berpengaruh dalam Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasanggrahan Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. Data primer diambil melalui observasi lapangan berupa hasil observasi, wawancara dan hasil kuisisioner terkait Faktor yang paling berpengaruh dalam Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasanggrahan Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut masalah sedangkan

sumber data sekunder adalah sumber yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti, tetapi diperoleh atau dikumpulkan melalui jurnal, berita, buku, dan lain-lain berkaitan dengan permasalahan penelitian.

**C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Analisis Data

1) Deskriptif Variable

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pasanggrahan Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Kemudian data tersebut diolah menggunakan aplikasi SPSS menggunakan metode analisis faktor. Tabel variable faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di desa pasanggrahan.

**Tabel 1**  
**Variabel Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayana Publik Di Desa Pasanggrahan**

No	Variabel	Nama Variabel
1	X1	Gedung
2	X2	Tempat Parkir
3	X3	Sarana
4	X4	Terpercaya
5	X5	Tepat Waktu
6	X6	Akurat
7	X7	Pelayanan cepat
8	X8	Membantu Pelayanan
9	X9	Menerima keluhan
10	X10	Pengetahuan
11	X11	Kemampuan
12	X12	Sikap
13	X13	Perhatian
14	X14	Saran

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

2. Uji Kelayakan Analisis Faktor hasil pengolahan data nilai KMO dan Untuk uji pertama yang peneliti Bartlet Test. Berikut peneliti sajikan dalam lakukan adalah uji kelayakan analisis factor. tabel 4.2 : Uji kelayakan ini dapat kita lihat nanti pada

**Tabel 2**  
**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,557
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	162,215
	df	91
	Sig.	,000

Sumber : Diolah Menggunakan SPSS (2025)

Untuk pertama dapat kita lihat dari hasil uji bartlet test. Apabila nilai KMO nilainya >0,5 dan nilai sig. < 0,05 maka dapat dikatakan mencukupi untuk melanjutkan pengolahan data. Hasil dari pengolahan data tersebut, bahwa nilai KMO sebesar 0,557 dan nilai sig 0,000 maka dapat dikatakan mencukupi atau memenuhi persyaratannya. Berdasarkan dari hasil uji tersebut, peneliti menyimpulkan untuk tahapan pertama dalam uji analisis factor ini, bahwa factor- faktor yang ada yang saling berkorelasi layak untuk dianalisis factor.

Dari variabel yang diteliti diatas terdapat nilai yang >0,5 yaitu variabel Gedung, sarana prasarana, tepercaya, tepat waktu, akurat, membantu pelayanan, menerima keluhan, pengetahuan, kemampuan dan saran. Sedangkan untuk nilai yang kurang (< 0,5) adalah Tempat parkir, Pelayanan cepat, Sikap dan Perhatian. Karena terdapat nilai yang kurang dari < 0,5 maka yang harus dilakukan proses eliminasi variabel yaitu variabel Tempat parkir, Pelayanan cepat, Sikap dan

Perhatian

3. Proses Ekstraksi Faktor

Dalam tahap ini metode yang digunakan untuk ekstraksi faktor adalah Principal Components Analysis. Berikut disajikan hasil output dari olah data pada SPSS diketahui hasil Communalities menunjukkan seberapa besar sebuah variabel dapat menjelaskan faktor. Dari gambar tersebut diketahui bahwa variabel gedung memiliki nilai sebesar 0,526 sehingga variabel gedung dapat menjelaskan faktor sebesar 52,6%. Untuk variabel sarana dan prasarana memiliki nilai 0,588 sehingga variabel sarana dan prasarana dapat menjelaskan faktor sebesar 58,8%. Adapun untuk variabel yang lainnya disajikan dalam tabel tersebut.

4. Penentuan Banyaknya Faktor

Untuk dapat menentukan banyaknya faktor yang terbentuk maka dapat menggunakan menu yang sama yaitu extraction pada SPSS. Dari hasil Initial Eigenvalues dapat diketahui bahwa komponen yang memiliki nilai lebih besar dari ketentuan eigenvalues adalah sebanyak

tiga komponen, yaitu komponen 1, komponen 2 dan komponen 3. Sehingga nantinya kemungkinan banyaknya faktor yang akan terbentuk adalah tiga, Selanjutnya adalah menentukan variabel yang akan menjadi bagian dari masing-masing faktor. Penentuan dari masing-masing variabel dapat dilihat dari tabel Component Matrixa

5. Penentuan Banyaknya Faktor

Untuk dapat menentukan banyaknya faktor yang terbentuk maka dapat menggunakan menu yang sama yaitu extraction pada SPSS. Dari hasil Initial Eigenvalues dapat diketahui bahwa komponen yang memiliki nilai lebih besar dari ketentuan eigenvalues adalah sebanyak

tiga komponen, yaitu komponen 1, komponen 2 dan komponen 3. Sehingga nantinya kemungkinan banyaknya faktor yang akan terbentuk adalah tiga, Selanjutnya adalah menentukan variabel yang akan menjadi bagian dari masing-masing faktor. Penentuan dari masing-masing variabel dapat dilihat dari tabel Component Matrixa

6. Rotasi Faktor

Tahap rotasi faktor dilakukan guna memperjelas posisi suatu variabel terhadap sebuah faktor. Metode yang digunakan dalam proses rotasi faktor ini adalah metode Varimax Method. Berikut hasil rotasi faktor akan disajikan pada 4.3 dibawah ini :

**Tabel 3**  
**Rotated Component Matrix**

<b>Rotated Component Matrix<sup>a</sup></b>			
	Component		
	1	2	3
Kemampuan	<b>,840</b>	,065	,102
Sarana dan Prasarana	<b>,736</b>	-,206	,062
Akurat	<b>,620</b>	,420	,461
Menerima Keluhan	-,517	-,154	,239
Tepat Waktu	-,011	<b>,712</b>	,252
Saran	<b>,290</b>	-,693	-,022
Gedung	,274	<b>,670</b>	,042
Terpercaya	,505	<b>,603</b>	-,127
Membantu Pelayanan	-,208	-,001	<b>,784</b>
Pengetahuan	,218	,171	<b>,698</b>
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization			
a. Rotation converged in 6 iterations.			

Sumber : Diolah Menggunakan SPSS (2025)

Pada tabel diatas menunjukkan ke dalam masing-masing faktor yang pengelompokkan masing-masing variabel disusun berdasarkan nilai variabel terbesar



hingga terkecil. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa variabel kemampuan masuk ke dalam faktor 1 dengan nilai faktor loading sebesar 0,840, selain itu variabel sarana dan prasarana, akurat, dan saran juga masuk ke dalam faktor 1 dengan nilai masing-masing variabel tersaji dalam pada diatas. Kemudian Variabel Gedung, tepat waktu, dan Terpercaya termasuk ke dalam faktor 2. Selanjutnya Variabel Menerima Keluhan, membantu pelayanan dan Pengetahuan masuk ke Faktor 3.

Untuk memastikan apakah ketiga faktor yang terbentuk tersebut sudah tepat dalam merangkum 10 variabel yang ada, maka dapat dilihat dari hasil dari Component Transformation Matrix yang diperoleh ketika tahap rotasi faktor dengan syarat nilai dari masing-masing faktor yang terbentuk harus mempunyai nilai lebih besar dari  $> 0,5$ . Berikut hasil Component Transformation Matrix akan disajikan pada 4.4 dibawah ini :

**Tabel 4**  
**Component Transformation Matrix**

<b>Component Transformation Matrix</b>			
Component	1	2	3
1	<b>,741</b>	,610	,281
2	- ,668	<b>,625</b>	,403
3	,070	-,487	<b>,871</b>
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.			

Sumber : Diolah Menggunakan SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 4.4 hasil Component Transformation Matrix dapat diketahui bahwa faktor 1 memiliki nilai korelasi sebesar 0,741, faktor 2 memiliki nilai korelasi sebesar 0,625, dan faktor 3 memiliki nilai korelasi sebesar 0,871. Berdasarkan nilai korelasi dari masing-masing faktor memiliki nilai lebih besar dari 0,5 (nilai korelasi  $> 0,5$ ) maka syarat telah terpenuhi. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa ketiga faktor

yang terbentuk sudah dapat merangkum kesepuluh variabel yang ada

#### 7. Interpretasi Faktor

Berdasarkan hasil pengolahan data maka terbentuk 3 faktor baru yang dapat mengelompokkan kesepuluh variable. Dengan demikian diperlukan penamaan atau pemberian label baru pada masing-masing faktor baru yang telah terbentuk. Penamaan pemberian label baru tersebut akan disajikan dalam 4.5 dibawah ini :

**Tabel 5**  
**Nama Faktor yang Terbentuk**

Faktor	Nama Faktor Baru	Variabel	Nama Variabel
1	Faktor Pertama (29,5%)	X3	Sarana Prasarana
		X6	Akurat
		X11	Kemampuan
		X14	Saran
2	Faktor Kedua (17,5%)	X1	Gedung
		X4	Terpercaya
		X5	Tepat Waktu
3	Faktor Ketiga (12,5%)	X8	Membantu Pelayanan
		X9	Menerima keluhan
		X10	Pengetahuan

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Dari Tabel 4.5 diatas dapat kita lihat bahwa hasil akhir dari rangkaian keseluruhan proses pengolahan data analisis Factor, faktor-faktor yang peneliti analisis terbentuk menjadi 3 faktor. Faktor pertama yaitu sarana prasarana, akurat, kemampuan, saran memiliki nilai kontribusi total paling tinggi sebesar 29,5%. Hal ini menunjukkan bahwa hambatan dalam kualitas pelayanan desa pasanggrahan kecamatan cilawu bertitik padasegi sarana prasarana, kemampuan dan perbaikan pelayanan. Disisi lain hambatan yang ada ini berkaitan dengan manajemen dalam pelayanan.

Faktor Kedua yaitu Gedung, terpercaya dan waktu dengan nilai total kontribusi sebesar 17,5%. Faktor hambatan yang terbentuk ini bertitik tumpu pada anggaran. Kurangnya anggaran menyebabkan pengelolaan Gedung tidak dapat terawat dengan baik dan juga kurangnya terampilnya SDM dalam hal ini sangat berpengaruh karena SDM yang memberikan pelayanan. Sehingga perlu adanya kepercayaan masyarakat terhadap

pelayanan yang terpercaya dan tepat waktu

Faktor Ketiga yaitu membantu pelayanan, menerima keluhan dan pengetahuan dengan total nilai kontribusi sebesar 12,5%. Faktor hambatan ketiga ini berkaitan dengan keterbukaan dan pengetahuan terkait pelayanan . hambatan yang terjadi terhadap kualitas pelayan Desa pasanggrahan kecamatan cilawu ialah masih kurangnya keterbukaan dan pengetahuan dari pegawai desa terkait dengan aturan pelayanan.

#### **D. KESIMPULAN**

Analisis faktor eksploratori dapat digunakan untuk menentukan faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan desa pasanggrahan kecamatan cilawu. Berdasar atas hasil nilai Eigenvalues dari 10 faktor yang terbentuk 3 faktor yang memiliki nilai lebih dari 1, yaitu Faktor 1 dengan nilai eigenvalues 2,948, Faktor 2 dengan total 1,747, dan Faktor 3 dengan total 1,254.

Faktor-faktor yang terbentuk menjadi 3 faktor Faktor pertama yaitu

sarana prasarana, akurat, kemampuan, saran memiliki nilai kontribusi total paling tinggi sebesar 29,5%. Hal ini menunjukkan bahwa hambatan dalam kualitas pelayanan desa pasanggrahan kecamatan cilawu bertitik pada segi sarana prasarana, kemampuan dan perbaikan pelayanan. Disisi lain hambatan yang ada ini berkaitan dengan manajemen dalam pelayanan.

Faktor Kedua yaitu Gedung, terpercaya dan waktu dengan nilai total kontribusi sebesar 17,5%. Faktor hambatan yang terbentuk ini bertitik tumpu pada anggaran. Kurangnya anggaran menyebabkan pengelolaan Gedung tidak dapat terawat dengan baik dan juga kurangnya terampilnya SDM dalam hal ini sangat berpengaruh karena SDM yang memberikan pelayanan. Sehingga perlu adanya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang terpercaya dan tepat waktu

Faktor Ketiga yaitu membantu pelayanan, menerima keluhan dan pengetahuan dengan total nilai kontribusi sebesar 12,5%. Faktor hambatan ketiga ini berkaitan dengan keterbukaan dan pengetahuan terkait pelayanan . hambatan yang terjadi terhadap kualitas pelayan Desa pasanggrahan kecamatan cilawu ialah masih kurangnya keterbukaan dan pengetahuan dari pegawai desa terkait dengan pelayanan.

Rekomendasi

Berdasarkan pada nilai kontribusi terbesar yaitu faktor pertama, hambatan yang terjadi pada Kualitas pelayanan desa pasanggrahan ini lebih terarah pada kelengkapan sarana dan prasarana dan manajemen pelayanan. Kurang baiknya dalam manajemen menjalankan pelayanan menjadi dampak besar terhadap kualitas pelayanan publik di desa pasanggrahan kecamatan cilawu sehingga diperlukannya

evaluasi dengan melengkapi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan serta memperbaiki manajemen terkait pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik desa pasanggrahan

## E. DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Ahmed, N. F. K. L. (2024). *Public Administration*. Prachi Digital Publication.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). *Jurnal Governance*. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala, 1(1), 1–8
- Denhardt, V. J., & Denhardt, B. R. (2022). *The New Public Service: Serving, Not Steering*
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*
- Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Pasolong (2011) *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Rosenbloom, H. D., Kravchuk, S. R., & Clerkin, M.R. (2022). *Public Administration: Understanding Management, Politics and Law in the Public*
- Simon, H. A. (2021). *Administrative Behavior*, 4th Edition. Simon and Schuster
- Sinambela (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara
- Taylor, W. F. (2020). *The Principles of*
- Tompkins, J. R. (2023). *Organization Theory and Public Management*. Waveland Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik
- Utama, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Disdukcapil Sipil Kota Medan. *Scientific Management*. Cornell University Library.
- Tompkins, J. R. (2023). *Organization Theory and Public Management*. Waveland
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014  
Tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik
- Utama, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Disdukcapil Sipil Kota Medan.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49