



JURNAL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR LURAH KELURAHAN LEBUNG GAJAH KECAMATAN SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG

NAMA : ITA ROSWANTI
NIM : 19.11.056
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

Ita Roswanti, 2023 The influence of service and administration quality on community satisfaction at the Lebung Gajah subdistrict head office sematang Borang form district Palembang city, majoring in public administration at the satya negara college of administration(STIA) Satya Negara Palembang, main supervisor Hj. Helda Fitriani.,S.Pd.,M.Si and co supervisor Hj. Citra Iasha.,S.Psi.,M.Si.

Public services basically involve very broad aspects of life. In the life of a nation, the government has the function of providing various forms of services of the community, ranging from the forms of services in the form of regulation to form of services in meeting the needs of the community. Quality services plays an important role in shaping community satisfaction. The higher the quality of administrative services provided, the higher the satisfaction felt by community. The aim of this research is to determine the effect of service and administration quality on community satisfaction at the Lebung Gajah sub district head office, Sematang Borang sub district Palembang city.

The research method used is a quantitative method and data collection is carried out by means of observation, literature study, questionnaires and documentation. The data analysis used is a multiple linear regression test.

Based on the research results it can be concluded using the f test, t test and dominant test with a significance level of 5% showing that the quality of service, administration and influence simultaneously with the results of multiple linear regression in the calculates f test is (14,231) greater than thef table of (3,09) while partially through the t test, the calculated t for each variable was obtained, namely service uality (x1)of 2,113, while administration (x2) was 2,760, greater than the t table value of 1,984, so the independent variables, namely service quality and administration, had an effect on the dependent variabel (dependent) namely community satisfaction

Keywords: *service quality, administration and community satisfactio*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, mulai dari bentuk pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun dalam bentuk pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Era reformasi dewasa ini, masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu baik pelayanan dari pemerintah maupun pelayanan dari swasta.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik yang diharapkan dari hari kehari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). Kedua, kualitas yang ditetapkan. Ketiga, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Secara umum pelayanan publik ada tiga jenis, yaitu pelayanan fisik, pelayanan non fisik, dan pelayanan administrasi. Pemerintah mempunyai

peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Meskipun pelayanan tersebut berjalan cukup lama, namun pada kenyataannya pelayanan tersebut masih banyak mendapat keluhan dari masyarakat, salah satunya adalah minimnya fasilitas yang diberikan kepada masyarakat sehingga membuat pelayanan di Indonesia masih memperhatikan dan perlu adanya perbaikan.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. ada sebagian masyarakat sampai saat ini menganggap rendah terhadap kerja birokrasi. akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluan yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Berdasarkan pada observasi awal peneliti menemukan masalah-masalah yang ada dalam pelayanan di Kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah

Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. Adapun masalah-masalah yang di dapat dan ditemukan adalah tidak tersedianya banner pengumuman tentang informasi persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat domisili, dan lain lain sehingga masyarakat ada yang belum memahami prosedur dan persyaratan yang ada. selanjutnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum terlaksana dengan cepat karena fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga pelayanan terkesan lambat. maka penulis tertarik mengangkat permasalahan di atas dalam penelitian.

Rumusan masalah

1. Bagaimanakah pelayanan yang ada di Kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang?
2. Bagaimanakah administrasi yang dilaksanakan di Kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang?

Tujuan Penelitian

1. Bagi Penulis
Penelitian ini untuk menambah pengetahuan Pengaruh Kualitas Pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah

Kelurahan Lebung Gajah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang serta untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian yang lebih luas di masa mendatang.

2. Bagi Instansi Kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Palembang
Sebagai salah satu bahan masukan, khususnya mengenai pelayanan administrasi pada Kantor Lurah Lebung Gajah Kota Palembang.
3. Bagi STIA Satya Negara
Sebagai salah satu bahan informasi dan acuan bagi dosen dan mahasiswa dalam melakukan penelitian serta menambah referensi di perpustakaan

Manfaat Penelitian

1. Untuk menganalisa pelayanan administrasi di kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang
2. Untuk menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. dalam

hal ini perusahaan dapat dikatakan baik Jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita-cita pelanggan. Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan. Pemberian layanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. jika pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan penerima.

Model kualitas pelayanan menurut Groongos yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2011:261) yaitu sebagai berikut.

1. Profesionalisme and skills
Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan sistem operasional dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan untuk memecahkan adalah mereka yang profesional(outcomerelated criteria)
2. Attitudes and behavior
Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (costumer contact personel) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah
3. Accesibility and Flexibility
Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes
4. Reliability and trustworthiness

5. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati Recovery

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diproduksi, maka jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat

6. Repotation and credibility

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/ imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Norman dalam (Mhd Rusydi, 2017:50-51) mengenai karakteristik pelayanan yaitu sebagai berikut.

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan yang sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat sama

Administrasi

Menurut Ulbert dalam umar husein (2004:2) definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara otomatis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun

menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempit lebih tepatnya disebut tata usaha. Sedangkan administrasi secara luas mempunyai arti sebagai suatu kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan organisasi berdasarkan pembagian kerja yang sebagaimana ditentukan dengan struktur dengan mendayagunakan sumber

Jenis-Jenis Administrasi

Jenis-jenis administrasi dikutip dari buku Ilmu Administrasi oleh Dr. Hj. Mariati Rahman (2017) yaitu sebagai berikut.

1. Administrasi Kependudukan
2. Administrasi Keuangan
3. Administrasi Negara
4. Administrasi Niaga
5. Administrasi Pembangunan

Fungsi administrasi menurut Kamaludin (2017:3) yaitu sebagai berikut.

1. Planning (perencanaan)
Planning (perencanaan) adalah suatu rincian yang merupakan organisasi yang besar di dalamnya ada penyusunan dan perumusan rencana diserahkan kepada sekelompok staf perencana, akan tetapi penetapannya merupakan tugas dan tanggung jawab manajemen
2. Organizing (pengorganisasian)
Organizing (pengorganisasian) adalah suatu kegiatan yang menyangkut tipe-tipe struktur organisasi dan prinsip-prinsipnya, sejarah organisasi, gaya manajerial yang tepat digunakan, sifat dan jenis dari berbagai bentuk kegiatan yang harus dilaksanakan
3. Leading (kepemimpinan)

Leading (kepemimpinan) adalah manajemen yang melibatkan penggunaan pengaruh untuk memotivasi karyawan meraih sasaran organisasi

4. Controlling (pengendalian)
Controlling (pengendalian) adalah memantau aktifitas, menjaga organisasi agar berjalan kearah pencapaian sasaran dan membuat koreksi jika diperlukan

Pengertian Kepuasan

Pengertian Kepuasan secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005).

Tingkat kepuasan masyarakat menurut Philip Kotler dalam (Mhd Rusydi 2017:27-28), masyarakat dapat mengalami tingkat kepuasan yaitu sebagai berikut.

1. bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan, pelanggan akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
2. bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi produk.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan, pelanggan akan sangat merasa puas karena apa yang diterimanya melebihi apa yang mereka harapkan.

Faktor-faktor penentu kepuasan masyarakat menurut Lupioyadi (2006:158) dalam menentukan tingkat kepuasan publik terdapat lima faktor yang harus

diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu sebagai berikut.

1. kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/ jasa yang mereka gunakan berkualitas
2. kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan
3. emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi
4. harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi
5. biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk membuang waktu mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan menggunakan instrumen kuisioner

1. Populasi
populasi menurut Sugiyono (2019:126), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini

adalah semua masyarakat yang datang ke Kantor Lurah Lebung Gajah Kota Palembang sebanyak 1.616 orang

2. Sampel

Sampel menurut Sugiono (2019:73) jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin dapat mempelajari semua yang ada dalam populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus benar benar representatif (mewakili). Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus slovin dikutip oleh Husein Umar (2005:108) adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi yaitu total masyarakat yang datang ke Kantor Lurah

E : Nilai kritis

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang

Identifikasi Variabel

Variabel Penelitian menurut Sugiyono (2019:48), variabel penelitian merupakan suatu atribut, sifat atau nilai dari suatu kegiatan yang memiliki variasi tertentu, dan ditarik kesimpulannya

Dalam penelitian ini variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut.

1. Variabel Independen (variabel bebas)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas) adalah kualitas pelayanan (x1)

- dan administrasi (Variabel x_2)
2. Variabel dependen (variabel terikat)
Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen (terikat) adalah kepuasan masyarakat (Variabel Y)

Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Budi Pranata (2008:18) merupakan kapasitas atau kuantitas yang tidak sesuai. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

A. Kualitas Pelayanan (X_1)

Indikator kualitas pelayanan (x_1) menurut Permen PAN RB no 63 tahun 2003 yaitu sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan ($X_{1.1}$)
adalah kejelasan alur prosedur dan keterbukaan informasi prosedur pelayanan
2. waktu pelayanan ($x_{1.2}$)
adalah kejelasan waktu pelayanan
3. Biaya pelayanan ($x_{1.3}$)
Adalah kejelasan dan kewajaran an
4. Produk pelayanan ($X_{1.4}$)
Adalah kejelasan produk jenis pela
5. Sarana dan prasarana ($X_{1.5}$)
Adalah tersedianya fasilitas dan alata dalam pelayanan
6. Kompetensi petugas pelayanan
Adalah kemampuasn sikap, perilaku pelaksana dan keterbukaan tanggung jawab pelaksana pelayanan

B. Administrasi (x_2)

Indikator administrasi menurut pasolong (2014:30) yaitu sebagai berikut.

1. Efisien ($x_{2.1}$) adalah tercapainya hasil secara berdaya guna
2. Efektifitas ($x_{2.2}$) adalah tujuan yang direncanakan dapat tercapai

3. Rasional ($x_{2.3}$) adalah tujuan yang tercapai bermanfaat

C. Kepuasan masyarakat (Y)

Indikator kepuasan masyarakat menurut Berry (2015:34) yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas (Y_1) adalah kesesuaian dengan persyaratan umum
2. Nilai pelayanan (Y_2) adalah harga dari kepuasan pelayanan
3. Ketepatan waktu (Y_3) adalah waktu pelayanan yang tidak bertele tele
4. Efisiensi (Y_4) adalah penggunaan sumber daya dalam suatu proses
5. Kemudahan akses (Y_5) adalah pelayanan yang mudah diakses
6. Lingkungan (Y_6) adalah tempat pelayanan yang nyaman
7. Kerjasama (Y_7) adalah keterkaitan antar petugas pelayanan yang satu sama lain
8. Perilaku (Y_8) adalah sikap petugas pelayanan
9. Komitmen (Y_9) adalah memiliki rasa tanggung jawab dalam pelayanan
10. Inovasi pelayanan (Y_{10}) adalah jangkauan pelayanan

Tehnik Pengumpulan Data sebagai berikut.

1. Observasi
2. Studi Pustaka
3. Kuisisioner
4. Dokumentasi

Metode Analisa Data

1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada

kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Menurut Gozali (2013:23-24), Jika hasil korelasi suatu pertanyaan memiliki nilai sig (probalitas) < 0.05 maka dikatakan valid, sehingga pertanyaan dapat digunakan untuk analisis data, sedangkan jika nilai sig (probalitas) < 0.05 berarti tidak valid, maka pertanyaan tidak dapat digunakan untuk bahan analisis data, Ghazali (2013:24)

2. Uji Reabilitas

Jika nilai alpha < 0.06 maka kuisisioner tidak memenuhi konsep reabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian. Dengan nilai alpha > 0.06 menunjukkan semua pertanyaan memiliki nilai reabilitas yang tinggi.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak. uji normalitas dilakukan dengan metode grafik, dapat dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *P - P plot of regression standarized residual* (Sugiyono, 2017:239).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas adalah uji yang dilakukan untuk menguji apakah didalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel independen. Interkorelasi adalah hubungan linear atau hubungan yang kuat antara satu variabel independen dengan variabel independen lainnya (Effendi, 2014:57). Jika nilai VIF

lebih besar dari angka 10 atau nilai tolerance $> 0,10$, maka terjadi persoalan multikolinearitas antar variabel independen. Untuk mengatasi masalah multikolinearitas adalah dengan cara menghapus variabel independen yang memiliki korelasi dengan variabel independen lainnya (Ghazali, 2018:108).

c. Tehnik regresi linear berganda

Tehnik analisis regresi linier berganda adalah Menurut Gujarati (2011:20) analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan (strength) atau tingkatan (degree) hubungan linear (linear association) antara dua variabel. Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah $y = a + b_1x_1 + b_2x_2$

Keterangan :

Y Kepuasan Masyarakat

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Administrasi

a = Konstanta

b1, b2, = Koefisien regresi

Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig. dengan kriteria. Jika probabilitas $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Jika probabilitas $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas

terhadap variabel terikat secara parsial

b. Uji F

Hasil uji F Dengan kriteria: Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Tabel 1

No	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	X1.1	0,498	0,2017	Valid
2.	X1.2	0,601	0,2017	Valid
3.	X1.3	0,567	0,2017	Valid
4.	X1.4	0,398	0,2017	Valid
5.	X1.5	0,534	0,2017	Valid
6.	X1.6	0,440	0,2017	Valid
7.	X2.1	0,583	0,2017	Valid
8.	X2.2	0,788	0,2017	Valid
9.	X2.3	0,689	0,2017	Valid
10.	Y1	0,558	0,2017	Valid
11.	Y2	0,652	0,2017	Valid
12.	Y3	0,580	0,2017	Valid
13.	Y4	0,628	0,2017	Valid
14.	Y5	0,577	0,2017	Valid
15.	Y6	0,589	0,2017	Valid
16.	Y7	0,420	0,2017	Valid
17.	Y8	0,485	0,2017	Valid
18.	Y9	0,600	0,2017	Valid
19.	Y10	0,654	0,2017	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Dari tabel di atas bahwa nilai koefisien validitas tiap item pertanyaan lebih besar dari t tabel 5% (0,05) yang berarti tiap item-item variabel adalah valid.

Uji Reabilitas

Tabel 2

No	Indikator	Cronbach's	Keterangan
----	-----------	------------	------------

		Alpha	
1.	(X1)	0,729	Reliabel
2.	(x2)	0,448	Reliabel
3.	(Y)	0,774	Reliabel

Sumber : hasil pengolahan data SPSS

Nilai reabilitas variabel diatas memberikan indikasi bahwa berkorelasi kuat untuk tiap variabel.

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 3

No	Indikator	Mean	Std Deviation
1.	X1.1	4,20	0,752
2.	X1.2	4,24	0,596
3.	X1.3	4,03	0,792
4.	X1.4	4,19	0,704
5.	X1.5	4,27	0,609
6.	X1.6	4,43	0,647
7.	X2.1	4,23	0,721
8.	X2.2	4,03	0,792
9.	X2.3	4,20	0,752
10.	Y1	4,31	0,670
11.	Y2	4,16	0,657
12.	Y3	4,23	0,627
13.	Y4	4,06	0,633
14.	Y5	3,94	0,755
15.	Y6	4,25	0,564
16.	Y7	4,48	0,634
17.	Y8	4,51	0,543
18.	Y9	4,33	0,609
19.	Y10	4,09	0,670

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Skala interval

Tabel 4

1,0-1,8	Sangat kurang baik
1,9-2,6	Kurang baik
2,9-3,4	Cukup baik
3,5-4,2	baik
4,3-5	Sangat baik

Sumber; sugiyono (2013)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan per indikator memperoleh nilai mean(rata-rata) diatas 3 artinya termasuk dalam kategori baik

Uji Asumsi Klasik

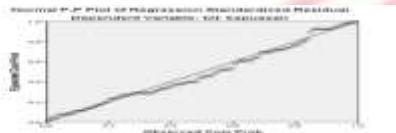
1. Uji Multikolinearitas

Tabel 5

Tabel diatas menjelaskan bahwa data yang ada tidak terjadi gejala multikolinearitas, kedua variabel independen lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 0,10

2. Uji Normalitas

Gambar 1



Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model telah memenuhi asumsi normalitas

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
kualitas pelayanan	,663	1,509
administrasi	,663	1,509

Sumber : Hasil pengolahan Data SPSS

Hasil persamaan regresi linear berganda ini yaitu.

$$y = 27,546 + 0,232x_1 + 0,724 x_2$$

Keterangan:

Y= Variabel terikat yaitu Kepuasan masyarakat

X1= Variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan

X2= Variabel bebas yaitu Administrasi

Uji f (simultan)

Uji f (simultan) menjelaskan pengujian secara bersama-sama (Uji f), Untuk mengukur tingkat signifikan dari uji f yaitu jika $\text{sig} < 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel maka terdapat

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
kualitas pelayanan (X1)	,663	1,509
Administrasi (X2)	,663	1,509

pengaruh secara simultan (bersama-sama)
Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen. sedangkan jika $\text{sig} > 0,05$ atau F hitung $<$

F tabel maka tidak terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen. taraf signifikansi menggunakan 0,05, F hitung adalah 14,231 F tabel dicari pada signifikansi 0,05 F tabel = $f(k : n-k) = f(2 : 93) = 3,09$

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

$\alpha = 0,05$ = tingkat kepercayaan = 95% dapat diketahui bahwa F hitung (14,231) $>$ F tabel (3,09) maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan dan administrasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Uji t

1. Pengujian b1 (kualitas pelayanan) taraf signifikansi menggunakan 0,05

- a. menentukan t hitung yaitu: t hitung adalah 2,113 t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi t tabel = $t(a/2 : n-k-1) = t(0,025 : 92) = 1,989$

Keterangan :

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

a = 0,05 = tingkat kepercayaan = 95%

- b. pengambilan keputusan
t hitung < t tabel atau -t hitung > -t tabel jadi H0 diterima
t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel jadi H0 ditolak

- c. kesimpulan
diketahui bahwa t hitung (2,113) > t tabel (1,984) jadi H0 ditolak kesimpulannya yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

2. Pengujian b2 (administrasi)

- a. dalam taraf signifikansi menggunakan 0,05

- b. menentukan t hitung yaitu: t hitung adalah 2,760 tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi t tabel = $t(a/2 : n-k-1) = t(0,025:99) = 1,984$

keterangan:

n = Sampel

k = Jumlah Variabel

1. Prosedur pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,20 artinya prosedur pelayanan sudah baik
2. Waktu penyelesaian pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,24 artinya waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sudah baik
3. Biaya pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03 artinya biaya pelayanan dinilai sudah cukup wajar
4. Produk pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 artinya produk pelayanan yang diberikan sudah baik
5. Sarana dan prasarana pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,27 artinya sarana dan prasarana yang ada sudah tersedia dengan baik.
6. Kompetensi petugas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,43 artinya kompetensi petugas pelayanan sudah baik dalam memberikan pelayanan

Dari hasil analisa tersebut dapat dikatakan apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. kualitas pelayanan yang baik merupakan kunci utama suatu instansi dalam mencapai suatu tujuan

Pembahasan

Kualitas Pelayanan

Hasil deskriptif variabel kualitas pelayanan (X1) dapat dilihat dengan mendapatkan nilai rata-rata 4,1 artinya kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik. artinya sebagian pegawai sudah mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Adapun hasil yang di dapat dari ke enam indikator tersebut yaitu.

Administrasi

Hasil deskriptif variabel kualitas pelayanan (X2) dapat dilihat dengan mendapatkan nilai rata-rata 4,2 artinya hal ini dapat disimpulkan bahwa administrasi pelayanan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil tiga indikator sebagai berikut.

1. Efisien memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 artinya efisien dikantor Lurah Lebung Gajah sudah baik.

2. Efektifitas memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03 artinya efektifitas di kantor Lurah Lebung Gajah sudah baik.
3. Rasional memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,20 artinya rasional sudah baik.

Dari hasil analisa tersebut dapat dikatakan apabila administrasi ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sehingga mencapai tujuan secara efektif dan efisien

Kepuasan Masyarakat

Hasil deskriptif variabel Kepuasan masyarakat (Y) dapat dilihat dengan mendapatkan nilai rata-rata 4,2 artinya hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat mendapat respon baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil sepuluh indikator sebagai berikut.

1. Kualitas memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,31 artinya Artinya kualitas terhadap kepuasan masyarakat sudah baik.
2. Nilai Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 artinya nilai pelayanan sudah baik di Kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah
3. Ketepatan waktu memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 artinya ketepatan
4. waktu dalam memberikan pelayanan sudah baik
5. Efisiensi memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,06 artinya penggunaan sumber daya dalam pelayanan sudah baik
6. Kemudahan Akses memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 artinya kemudahan akses dalam pelayanan sudah baik
7. Lingkungan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,25 artinya

tempat pelayanan sudah terbilang baik.

8. Kerja Sama memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,48 artinya kerja sama antar petugas pelayanan sudah terjalin dengan baik.
9. Perilaku memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,51 artinya perilaku petugas pelayanan sudah baik dalam memberikan pelayanan
10. Komitmen memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,33 artinya tanggung jawab pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah baik
11. Inovasi Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,09 artinya jangkauan akses sudah baik untuk di akses

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah

Kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan administrasi (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari hasil F hitung $(14,231) > F \text{ tabel } (3,09)$ maka H_0 ditolak. Untuk nilai t hitung variabel independen yaitu kualitas pelayanan $(2,113) > t \text{ tabel } (1,984)$ jadi H_0 ditolak kesimpulannya yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan t hitung administrasi $(2,760) > t \text{ tabel } (1,984)$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan administrasi terhadap kepuasan masyarakat.

5. Kesimpulan Dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan di Kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Kota Palembang sudah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil descriptive jawaban responden yang telah menjawab kuisioner mengenai 6 indikator tentang kualitas pelayanan yang baik dengan nilai rata-rata 4,1 artinya kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik. sedangkan administrasi di kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Kota Palembang sudah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden yang telah menjawab kuisioner mengenai 3 indikator tentang administrasi dengan memperoleh nilai rata-rata 4,2 artinya hal ini dapat disimpulkan bahwa administrasi pelayanan di kantor Lurah Kelurahan Lebung Gajah Kota Palembang sudah baik
2. Kepuasan masyarakat dikantor lurah kelurahan Lebung Gajah Kota Palembang sudah baik, hal ini dapat dilihat dari hasil descriptive jawaban reponden yang telah menjawab kuisioner mengenai 10 indikator tentang kepuasan masyarakat dengan mendapatkan nilai rata-rata 4,2 artinya hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat mendapat respon baik
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif hal ini dapat dilihat

dari hasil uji t hitung $(2,113) > t$ tabel $(1,984)$ jadi H_0 ditolak kesimpulannya yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sehingga pengaruhnya signifikan. Sedangkan pengaruh administrasi dapat diketahui bahwa t hitung $(2,760) > t$ tabel $(1,984)$ jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu variabel administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sehingga pengaruhnya signifikan. Jadi berdasarkan hasil uji yang dilakukan maka di dapat variabel administrasi yang memiliki nilai signifikan paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai variabel administrasi lebih besar dibandingkan variabel kualitas pelayanan dengan begitu administrasi memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel administrasi sebesar 2,760 dibandingkan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 2,133

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan masukan berupa saran yaitu sebagai berikut.

1. Pelayanan yang diberikan agar dapat selalu memberikan pelayanan yang baik dan selalu memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, serta memberikan kemudahan akses pelayanan dan selalu memperbaiki kekurangan yang ada berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat

agar proses pelayanan di kantor Lurah Lebung Gajah Kota Palembang dapat tercapai dengan baik dan cepat.

2. Petugas agar lebih meningkatkan kerja sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal.
3. Petugas pelayanan agar lebih meningkatkan mutu kualitas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat tingkat kepuasan terhadap masyarakat dapat meningkat.

Daftar Pustaka

- Algifari. 2017. Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Media Kepuasan Metode Importance Analysis (IPA) dan model Kano.BFF: Jakarta
- Berry. 2015. Teaching 2030 .New York : Teacher Collage press
- Badudu dan Zain.(2001:1031) dan Kamus besar (2001:849) pengertian pengaruh
<http://repository.widyatama.ac.id>, diakses pada 18 januari 2023
- Fandy Tjiptono.2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima . Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Ghazali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Mutivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro
- Gurajati, Damodar 2011, *Dasar-Dasar Ekonometrika*, Salemba Empat, Jakarta.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Vol. Edisi Revisi). Yogyakarta:Gava Media
- Hardiansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan publik konsep dan aplikasi. Yogyakarta : Gava Media
- Haris Hardiansyah. 2015. Metodologi penelitian untuk ilmu psikologi. Jakarta: Salemba Humanika
- Kamus Umum Bahasa Indonesia. 1996. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. Manajemen pemasaran jasa Jilid 1 Edisi 12 Cetakan ketiga. Jakarta : PT. Indeks
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Pasolong Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Rusydi, Mhd.2017. Costomer Excellence. Gosyen Publishing : Yogyakarta
- Sugiyono.2019.Metodologi penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabet
- Sutama. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK dan R&D. Kartasura: Fairuz Media
- Supardi,dkk. 2022 . Buku Pedoman Penyusunan Skripsi. Palembang: STIA Satya Negara Palembang
- Zeithaml. 2003. Penelitian mengenai costumer-perceived quality pada industri jasa oleh Berry, Pasuraman.
- Zulian,Yamit. 2010. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.Vol. Edisi Pertama Ekonisia. Yogyakarta

Sumber –sumber lain:

Undang-Undang Republik Indonesia
nomor 25 tahun 2009 tentang
Pelayanan publik
Keputusan Menteri pendayagunaan
Aparatur Negara No :
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang
Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan
Publik

Sumber internet:

<https://www.google.com/search?client=firefox-bd&q=www.linear+berganda.com>
diakses 19 juli 2023

