

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KALIDONI KOTA PALEMBANG

**FALERI SWASTIKO
1911281
ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of determining the quality of public services at the Kalidoni Subdistrict Office, Palembang City. To determine the level of public satisfaction with the quality of public services at the Kalidoni Subdistrict Office, Palembang City. Furthermore, researchers also use types of data and analysis using a quantitative data approach. "Quantitative data is data in the form of numbers or qualitative data that is summarized." Sugiyono (2013:14). Based on its nature, this research is associative in nature and is used to describe the influence of service quality on community satisfaction at the Kalidoni sub-district office, Palembang City.

Based on the results of research and discussion regarding the Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Kalidoni District Head Office, Palembang City, the author concludes that there is an influence between Service Quality and Community Satisfaction which has been strengthened by the calculation results from the correlation test results of the Service Quality variable (X) on the Satisfaction variable Community (Y) is shown by the R value obtained at 0.672 or 67.2% and the results of the coefficient of determination test that the R Square figure (coefficient of determination $[(R)]^2$) value of 0.442 means that the variable Service Quality (X) is able to explain changes in variables Community Satisfaction (Y) is 44.2%, so Service Quality has a moderate influence.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang

merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud

kinerja organisasi. Herbert A. Simon mengatakan bahwa organisasi adalah suatu rencana mengenai usaha kerjasama yang mana setiap peserta mempunyai peranan yang diakui untuk dijalankan dan kewajiban-kewajiban atau tugas-tugas untuk dilaksanakan. Dalam lingkungan pemerintahan, sumber daya manusia disebut dengan pegawai negeri sipil yang bertugas sebagai aparatur negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segera bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pernyataan waris, surat pengakuan dan pengoperan hak tanah, surat keterangan bersih diri dan lingkungan, surat pengantar nikah,

surat izin usaha, domisili usaha, dll.

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang dapat menimbulkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dalam pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan SKM bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan ini Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Selama ini Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor camat diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-

pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kalidoni maka perlu diselenggarakan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan terkhusus masyarakat di lingkungan Kecamatan Kalidoni terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang”**.

LANDASAN TEORI

A. PENGERTIAN PENGARUH

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:849) yaitu : “Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan dan perbuatan seseorang”.

Sedangkan pengertian menurut Badudu dan Zain (2001:1031) yaitu sebagai berikut : “Pengaruh adalah (1) daya yang menyebabkan sesuatu yang terjadi; (2) sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain; (3) tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuatan orang lain”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan sumber daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain. Sehingga dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai seberapa besar daya yang ada atau yang ditimbulkan oleh pelaksanaan *Event Marketing* dalam mempertahankan Loyalitas Pendengar.

B. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Edward Deming (2016:2), kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksidi keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar. Sedangkan Goetsh dan Davis (2005:110) mempersepsikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.

Baik buruknya *output* dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik

pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik- buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Vincent Gaspersz (2012:10) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan penerima atau konsumen. Maka kualitas juga diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan tertentu, kesesuaian dengan pihak pemakai dan bebas dari kerusakan. Oleh karena itu, kualitas begitu penting dalam sebuah produk baik barang dan jasa.

Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungannya. Karena tanpa keduanya tidak akan menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu

karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

Sunarto (2003:29) mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas, yaitu:

- a. Kinerja, ialah adalah tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- b. Interaksi Pegawai, seperti keramahan, sikap hormat, dan empati di tunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan, ialah konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya Tahan, ialah rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- e. Ketetapan Waktu dan Kenyamanan, ialah seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- f. Estetika, ialah mengarah pada penampilan fisik barang atau toko dan dayatarik penyajian jasa.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang

memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Atik (2003:31), Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. (Ratminto dan Atik, 2003)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk

barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan Publik publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak,

tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, Izin mendirikan Bnagunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. (Dwiyanto, A. , 2006:136)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk kegiatan melayani masyarakat dengan baik dan prima baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjado tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. KEPUASAN MASYARAKAT

Variabel yang dinilai dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima antara lain, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur biaya/tarif dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu pelayanan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan dan konsumen sebagaimana contoh : pembuatan KTP, biaya yang oleh undang-undang dinyatakan gratis/dan lain-lain.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur kompetensi pelaksana dapat diganti dengan bentuk pertanyaan pelayanan yang lain, jika jenis

layanan yang akan disurvei berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku pelaksana dapat diganti dengan bentuk pertanyaan pelayanan yang lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana dan Prasarana Layanan adalah fasilitas yang tersedia bagi masyarakat di kantor/ tempat pelayanan dilakukan.

METODE PENELITIAN

data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, Sugiyono (2013:01) data yang diperoleh melalui penelitian ini adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti Sugiyono (2013). Data yang valid pasti *reliable* dan obyektif.

Selanjutnya, peneliti juga menggunakan jenis data dan analisisnya dengan pendekatan data kuantitatif. “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.” Sugiyono (2013:14). Berdasarkan sifatnya penelitian ini bersifat asosiatif yang digunakan untuk menggambarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang.

HASIL UJI COBA INSTRUMEN

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2016). Pengujian validitas yang digunakan adalah Korelasi Pearson. Signifikansi Korelasi Pearson yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut valid dan apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016).

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket penelitian yang digunakan dalam memperoleh data. Dalam uji ini menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan masing-masing skor variable X dengan skor total variable Y. Dasar keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid,
2. Jika nilai r hitung $<$ dari nilai r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

Langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai r hitung dan nilai r tabel untuk $N=64$ dengan distribusi signifikansi uji dua arah, pengujian dua arah adalah pengujian terhadap suatu hipotesis yang belum diketahui arahnya sebesar 5%. Diketahui bahwa r tabel untuk $N = 64$ adalah $df = N-2$ ($64-2$) = 62 dengan distribusi signifikansi uji dua arah 5% adalah 0.2461.

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang (Y), dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22. Jika hasil perhitungan dari masing-masing variabel menghaikan r hasil lebih besar daripada r tabel maka dapat dikatakan data yang didapat valid, sedangkan bila hasil r lebih kecil daripada r tabel maka data yang didapat tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 13

Tabel 13.
Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)
Correlations

		x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7	x_8	x_9	x_tota l
x_1	Pearson Correlation	1	,484**	,608**	,587**	,570**	,367**	,418**	,470**	,410**	,734**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,003	,001	,000	,001	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_2	Pearson Correlation	,484**	1	,429**	,507**	,556**	,331**	,461**	,617**	,602**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,008	,000	,000	,000	,000

	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_3	Pearson Correlation	,608**	,429**	1	,542**	,646**	,498**	,466**	,532**	,359**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_4	Pearson Correlation	,587**	,507**	,542**	1	,573**	,506**	,529**	,604**	,545**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_5	Pearson Correlation	,570**	,556**	,646**	,573**	1	,573**	,648**	,558**	,351**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,004	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_6	Pearson Correlation	,367**	,331**	,498**	,506**	,573**	1	,569**	,543**	,302*	,683**
	Sig. (2-tailed)	,003	,008	,000	,000	,000		,000	,000	,015	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_7	Pearson Correlation	,418**	,461**	,466**	,529**	,648**	,569**	1	,559**	,421**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_8	Pearson Correlation	,470**	,617**	,532**	,604**	,558**	,543**	,559**	1	,599**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_9	Pearson Correlation	,410**	,602**	,359**	,545**	,351**	,302*	,421**	,599**	1	,692**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,004	,000	,004	,015	,001	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
x_to tal	Pearson Correlation	,734**	,748**	,755**	,787**	,810**	,683**	,740**	,807**	,692**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Pengolahan Data Primer Menggunakan SPSS Versi 25.

Penjelasan dari output uji validitas X menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel r untuk df = 51 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Gambar 4. Tabel Nilai Koefisien Korelasi (r) (Junaidi, 2010)

Tabel 14.
Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pertanyaan	R(hitung) Skor Penelitian		r(tabel)	Keterangan
1	Keterbukaan pelayanan dan mudah diakses	0,734	>	0,2461	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,748	>	0,2461	Valid
3	Perilaku Petugas Pelayanan	0,755	>	0,2461	Valid
4	Adil dan Tidak Diskriminatif	0,787	>	0,2461	Valid
5	Tugas dan Tanggung jawab	0,810	>	0,2461	Valid
6	Hasil Kerja	0,683	>	0,2461	Valid
7	Proses pelayanan	0,740	>	0,2461	Valid
8	Akuntabel	0,807	>	0,2461	Valid
9	Waktu Pelayanan	0,692	>	0,2461	Valid

Berdasarkan hasil analisis didapat nilai *Pearson Correlation* (r_{hitung}) untuk semua item lebih besar dari 0,2461 maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrument tersebut valid.

Tabel 15.
Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat (Y)
Correlations

		y_1	y_2	y_3	y_4	y_5	y_6	y_7	y_total
y_1	Pearson Correlation	1	,517**	,436**	,371**	,089	,176	,295*	,610**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,486	,164	,018	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_2	Pearson Correlation	,517**	1	,339**	,579**	,364**	,317*	,339**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,000	,003	,011	,006	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_3	Pearson Correlation	,436**	,339**	1	,261*	,155	,153	,260*	,566**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006		,037	,221	,228	,038	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_4	Pearson Correlation	,371**	,579**	,261*	1	,350**	,271*	,303*	,658**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,037		,005	,030	,015	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_5	Pearson Correlation	,089	,364**	,155	,350**	1	,472**	,344**	,637**

	Sig. (2-tailed)	,486	,003	,221	,005		,000	,005	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_6	Pearson Correlation	,176	,317*	,153	,271*	,472**	1	,731**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,164	,011	,228	,030	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_7	Pearson Correlation	,295*	,339**	,260*	,303*	,344**	,731**	1	,716**
	Sig. (2-tailed)	,018	,006	,038	,015	,005	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64
y_total	Pearson Correlation	,610**	,728**	,566**	,658**	,637**	,687**	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64

Sumber : *Pengolahan Data Primer Menggunakan SPSS Versi 25.*

Tabel 16.
Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pertanyaan	r(hitung) Skor Penelitian		r(tabel)	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	0,610	>	0,2461	Valid
2	Prosedur Pelayanan	0,728	>	0,2461	Valid
3	Kecepatan dan Efisiensi Waktu pelayanan	0,566	>	0,2461	Valid
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	0,658	>	0,2461	Valid
5	Kesesuaian Produk	0,637	>	0,2461	Valid
6	kemampuan/ kompetensi, sikap tanggap dan perilaku petugas pelayanan	0,687	>	0,2461	Valid
7	Sarana dan Prasarana	0,716	>	0,2461	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas instrument Kualitas Pelayanan (Y) pada r_{hitung} diatas, diketahui bahwa semua skor yang digunakan pada variabel kerja pegawai adalah valid. Adapun skor yang mempunyai validitas tertinggi adalah Skor 0,728, sedangkan yang memiliki validitas terendah adalah Y3 yaitu 0,566. Diketahui bahwa semua butir yang digunakan pada variabel Kualitas Pelayanan adalah valid.

B. Uji Realibility

Untuk menguji reliability instrumen digunakan *koefisien realibility Alpha Cronbach* yang perhitungannya menggunakan prosedur reliabilitas pada paket Program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) For Windows Versi 25. Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Jika nilai Alpha lebih besar dari 0.60 maka kuesioner dapat dikatakan memenuhi konsep realibilitas, sedangkan jika nilai Alpha lebih kecil dari 0.60 maka kuesioner tidak memenuhi konsep realibilitas

sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian, adapun hasil dari Uji Reliability dapat diperoleh nilai Alpha dibawah :

a. Reability Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 17.
Hasil Uji Reability Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,778	10

Sumber : *Pengolahan Data Primer SPSS Versi 25.*

Teknik pengujian *reliabilitas* menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* dengan taraf nyata 5%. Menurut sekaran dalam Prayitno (2010:98), jika nilai *Cronbach's Alpha* item $\geq 0,6$ maka reliabel, sedangkan jika nilai *Cronbach's Alpha* item $< 0,6$ maka tidak reliabel.

Tabel 18.
Hasil Item Total Statistic Kualitas Pelayanan (X)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x_1	72,45	64,982	,693	,753
x_2	72,66	64,801	,710	,752
x_3	72,30	64,942	,718	,753
x_4	72,42	66,533	,763	,758
x_5	72,63	64,143	,780	,748
x_6	72,36	66,361	,642	,759
x_7	72,44	66,313	,708	,758
x_8	72,47	65,459	,781	,754
x_9	72,66	64,769	,642	,754
x_total	38,38	18,270	1,000	,899

Sumber : *Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25.*

Dari output di atas di dapatkan nilai *Alpha Cronbach* = 0,778. Karena nilai *alpha cronbach* lebih besar dari pada 0,6 maka dapat di simpulkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.

b. Reability Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 19.
Hasil Uji Reability Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,761	8

Sumber : *Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25.*

Teknik pengujian *reliabilitas* menggunakan koefisien *alpha cronbach* dengan taraf nyata 5%. Menurut sekaran dalam Prayitno (2010:98), jika nilai *cronbach's alpha* item $\geq 0,6$ maka reliabel, sedangkan jika nilai *cronbach's alpha* item $< 0,6$ maka tidak reliabel.

Tabel 20.

Hasil Item Total Statistic Kepuasan Masyarakat (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y_1	55,05	44,458	,535	,739
y_2	55,02	44,079	,679	,731
y_3	55,08	44,740	,482	,743
y_4	54,98	44,682	,599	,737
y_5	55,14	42,758	,545	,731
y_6	55,16	43,753	,625	,731
y_7	55,31	43,075	,654	,726
y_total	29,67	12,637	1,000	,773

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 22.

Dari output di atas di dapatkan nilai Alpha Cronbach = 0,761. Karena nilai alpha cronbach lebih besar dari pada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.

HASIL ANALISIS DATA

A. Analisis Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R Square)

Untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel X dengan variabel Y dapat dilihat pada tabel dibawah ini, dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.

Tabel 37.

Hasil Uji Korelasi Linear Varibel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,672 ^a	,451	,442	2,655
a. Predictors: (Constant), x = Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: y				

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25.

Tabel 38.

Interprestasi Terhadap Koefisien dan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
--------------------	------------------

0,00 – 0,199	Sangat Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan hasil perhitungan tabel di atas dengan melalui program SPSS dapat diinterpretasikan sebagai nilai korelasi (R) Diperoleh sebesar = 0,672 yang berarti bahwa hubungan atau tingkat asosiasi variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat adalah kuat.

Gambar 5. Titik Presentase Distrinusi (df= 41-80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Sumber : Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui besar dari t-tabel dengan df (degree of freedom) = 62 adalah 1,99897.

Tabel 39.
Hasil Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap
Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,238	3,021		2,727	,008
	Kualitas Pelayanan (X)	,559	,078	,672	7,137	,000
a. Dependent Variable: y						

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25.

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas dapat di interprestasikan bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai hubungan yang positif, hal ini berarti bila kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung untuk variabel (X) sebesar 7,137, sedangkan t-table 1,99897, maka t-hitung lebih besar dari t-tabel ($7,137 > 1,99897$). Hal ini juga diperkuat dengan nilai juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,000 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

B. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis atau Simultan ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menjelaskan adanya atau tidak adanya hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, hasil perhitungan koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan uji hipotesis dengan ketentuan :

H_0 : Diduga tidak ada pengaruh yang positif antara pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

H_a : Diduga ada pengaruh antara pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Analisis Korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat melalui tabel 37, dimana hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 tersebut didapatkan nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,442 yang artinya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 44,2%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selain itu hasil analisis koefisiensi determinasi yang digunakan untuk melihat seberapa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Versi 25 dapat dilihat pada tabel 39, dimana didapatkan nilai R sebesar 0.672 atau 67.2% yang menunjukkan bahwa variabel X dan Y memiliki hubungan yang kuat sesuai dengan standar interprestasi terhadap koefisien korelasi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijawab. Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 tentang standarisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan, yang terdiri dari 9 (sembilan) asas penyelenggaraan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di lingkungan Pemerintah Kota Palembang.

Sedangkan Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa. (Atmaja, 2018:51)

Dari hasil uji koefisien determinasi bahwa angka R Square (nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,442 bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) menjelaskan perubahan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 44,2% , sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Jadi tambahan penghasilan dengan kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang sedang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki hubungan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,672 atau sebesar 67,2%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat memiliki hubungan yang kuat sesuai dengan standar interpretasi terhadap koefisien korelasi.

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Masyarakat di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang, maka penulis menyimpulkan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat yang telah diperkuat dengan hasil perhitungan dari hasil uji korelasi variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ditunjukkan oleh nilai R yang diperoleh sebesar 0.672 atau 67.2% dan hasil uji koefisien Determinasi bahwa angka R Square (nilai Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,442 memberikan makna bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan perubahan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 44,2%, jadi Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang sedang.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan kepada seluruh petugas pelayanan di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang agar dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat supaya tingkat kepuasan masyarakat pun meningkat sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik.

