

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR LURAH SAKO KECAMATAN SAKO**

RIAMA SIANIPAR

Nim : 21.11.124 ; Program Studi : Administrasi Publik

ABSTRACT

Riama Sianipar, 2025. The Influence of Administrative Services on Public Satisfaction at the Sako Village Office, Sako District, Department of Public Administration, Satya Negara State Administrative College (STIA). Primary Supervisor (I) Dr. Supardi, S.Sos., M.Si., and Secondary Supervisor (II) Ms. Rahmawati SH., M.Si.

This study aims to understand the influence of administrative services on public satisfaction in the Sako Village, Palembang. Administrative facilities play a crucial role in the quality of public services, including facilities, equipment, support, communication, and security aspects. Public satisfaction is the primary measure in evaluating the success of administrative services provided by the village.

The methodology used in this study was quantitative. Data were collected by distributing questionnaires to 108 community respondents. To analyze the data, a Determination Test was applied to determine the effect of the independent variables on the dependent variable.

Based on the research results, it can be concluded that administrative services significantly influence public satisfaction, as indicated by the R-square value of 0.558, or 55.8% of the percentage influencing the dependent variable (public satisfaction). The remaining 44.2% is influenced by other factors not examined in this study.

Therefore, it can be concluded that improving administrative services in Sako sub-district will have a positive impact on patient satisfaction with the services received.

Keywords: *Administrative Services, Public Satisfaction*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung dari sumber dayanya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit kegiatan dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari pelayanan yang di Kelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan, karena memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kuliatas.

Pelayanan administrasi yang efektif dan efisien adalah salah satu pilar utama dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Di tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Sako, Kecamatan Sako, pelayanan administrasi terpadu diharapkan dapat menjawab berbagai kebutuhan dan harapan masyarakat. Sistem pelayanan yang terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan secara lebih mudah dan cepat,

sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan publik.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam mengakses layanan. Pelayanan administrasi terpadu di Kelurahan Sako dirancang untuk mengurangi birokrasi yang berbelit dan memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen dan kebutuhan administratif lainnya. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya mendapatkan layanan yang cepat, tetapi juga merasa diperhatikan dan dihargai.

Namun, meskipun telah diterapkan, masih terdapat tantangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu. Beberapa masyarakat mungkin masih merasakan hambatan dalam proses pengajuan layanan, seperti kurangnya informasi, antrian yang panjang, atau ketidakpuasan terhadap respons pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi mendalam mengenai pengaruh pelayanan administrasi terpadu terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional

4. Partisipatif
5. Kesamaan hak.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Jika demikian, barangkali para pegawai layanan masih perlu meningkatkan ilmu pengetahuan layanan yang telah dimiliki melalui berbagai diklat yang diikuti tanpa harus melakukan studi banding dan sejenisnya agar keseimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan dapat terwujud secara proposional dan profesional.

Salah satu kantor yang memberikan pelayanan publik adalah Kantor Kelurahan Sako Kota Palembang salah satu contoh bentuk pelayanan yang diberikan adalah pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk memperoleh SKTM masyarakat harus dikategorikan sebagai masyarakat yang tidak mampu yaitu suatu kondisi dimana masyarakat tersebut tidak memiliki sarana lingkungan yang belum memadai, dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh dibawah standar kelayakan serta mata pencaharian yang tidak menentu, dan juga harus mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dan berasal dari daerah kelurahan. Pelayanan yang diberikan dalam pembuatan SKTM belum memuaskan. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan demikian membuat Sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan, Semua itu berakibat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang di maksud adalah untuk memberikan yang terbaik dari para aparatur pemerintah.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Metode yang digunakan untuk mengetahui adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Salah satu kantor pemerintahan yang memberikan pelayanan publik adalah Kantor Kelurahan Sako Kota Palembang, Kelurahan ini mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas camat dalam penyelenggaraan urusan pemerintah Contohnya bentuk pelayanan yang diberikan adalah pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Kartu berobat gratis, Pengurusan Pelayanan Permohonan Pindah Penduduk, Pengurusan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

Berdasarkan kegiatan observasi di awal yang penulis lakukan terdapat beberapa kendala atau keluhan pada penyelenggaraan Pelayanan oleh Kantor Kelurahan Sako Palembang yaitu dalam pemberian pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan seperti yang terjadi di Kantor Kelurahan Sako Kota Palembang. Misalnya proses pengurusan dokumen tersebut seringkali menjadi tantangan bagi masyarakat, terutama di wilayah dengan populasi yang cukup padat. Kantor kelurahan Sako sering terdengar keluhan dari masyarakat selain prosedur yang belum maksimal akibat birokrasi yang kaku, terjadinya ketidaksesuaian dalam pengurusan surat yaitu masih banyak belum puas dengan petugas layanan yang terkesan lambat karena kurangnya petugas. Terlebih lagi jika yang terlambat dalam pengurusan sesuai dengan waktunya tidak akan bisa dilayani sesuai dengan kebutuhannya serta rasa empati dari pelayanan petugas kurang respon pada masyarakat yang belum mengerti cara pengurusan administrasi. Dengan demikian, petugas pelayanan administrasi harus mampu merespon kebutuhan atau keinginan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Lalu untuk sarana dan prasarana masih belum optimal seperti kursi antrian yang sedikit dan tidak cukup untuk menampung banyaknya yang akan mengurus keperluan di Kantor Kelurahan Sako, lalu untuk pendingin ruangan atau kipas angin masih belum optimal yang membuat area pelayanan menjadi kurang nyaman.

Penelitian ini menarik untuk diteliti mengingat Kantor Kelurahan sebagai salah satu instansi pemerintah yang harus memberikan contoh dan

pelayanan yang maksimal untuk kepuasan dan kesejahteraan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu dalam kinerja yang harus memberikan kepuasan kepada pelanggan. Apabila suatu instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut, maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik senantiasa harus memberikan pelayanan yang maksimal pada berbagai sektor pelayanan.

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako."**

Rumusan Masalah

Seberapa besar pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang?

Tujuan Penelitian

Untuk menguji besarnya pengaruh pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sako.

Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu di berikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan sementara, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sako. Menurut Sugiyono (2017:70) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan, dengan demikian maka:

Ho : Diduga tidak ada pengaruh pelayanan administrasi terpadu terhadap Kepuasan di Kelurahan Sako Kota Palembang.

Ha : Diduga terdapat pengaruh pelayanan administrasi terpadu terhadap kepuasan di kantor Kelurahan Sako Kota Palembang.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hipotesis Alternatif (Ha) : diduga terdapat pengaruh administrasi terhadap kepuasan di kantor Kelurahan Kota Palembang.

Kriteria Penguji Hipotesis

Kesimpulan dalam Kriteria Penguji Hipotesis ini mempunyai 2 pilihan, yaitu menerima atau menolak hipotesis. Agar dapat menentukan satu

pilihan yang mudah dilakukan dan lebih terperinci dengan menggunakan perumusan seperlunya.

Sugiyono (2013;2;2014), maka dilakukan uji t signifikan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan:

t = nilai hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/anggota.

Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Ada beberapa pendapat mengenai pengertian pelayanan, Kotler mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan di atas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah ataupun swasta yang bertujuan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat tanpa bayaran sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan.

Menurut Mahmudi dan Hardiyansyah (2005: 205-210), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklarifikasi ke dalam 2 kategori yaitu:

1. Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan dasar yang diberikan pemerintah kepada Seperti kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok
 - a. Kesehatan
Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar.
 - b. Pendidikan Dasar
Pelayanan pendidikan yang paling elementer adalah pendidikan dasar
 - c. Bahan Kebutuhan Pokok
Dalam hal ini penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga pokok dan menjaga ketersediaannya di

pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan umum adalah pelayanan selain pelayanan kebutuhan dasar, yang diberikan sebagai instansi penyedia pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat..
 - a. Pelayanan Administratif
 - b. Pelayanan Barang.
 - c. Pelayanan Jasa

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan ber-kelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

Administrasi Terpadu

Menurut Utomo (2010), Pelayanan Administrasi Terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang proses pengelolaannya dilakukan dalam satu tempat, yaitu melalui satu meja atau loket pelayanan.

Menurut Pasal 34 Undang-Undang No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus

berperilaku sebagai berikut: adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, segas, handal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-tanat, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggaraan, tidak dibocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan, tidak menyalahgunakan jabatan, dan wewenang yang dimiliki, sesuai dengan keputusan dan tidak menyimpang dari prosedur.

Standar pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya, dan berikut ini standar pelayanan publik menurut beberapa sumber yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya sebagai berikut prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Komponen standar pelayanan setidaknya meliputi:

1. Persyaratan
2. Dasar Hukum
3. Kompetensi pelaksanaan
4. Sistem, mekanisme, dan prosedur
5. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
6. Jumlah pelaksana
7. Penangan pengaduan, saran, dan masukan
8. Biaya/tarif ongkos dikenakan kepada penerima layanan
9. Jangka waktu penyelesaian
10. Produk pelayanan yaitu
11. Kompetensi pelaksana yaitu
12. Jaminan pelayanan yaitu

Menurut Hardiyansyah (2011-28), dan ditambah materi muatan dikutip rancangan undang-undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi standar pelayanan publik sebagai sebagai berikut dasar hukum, persyaratan, prosedur

pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, pengawasan intern, pengawasan extern, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta jaminan pelayanan.

Indikator Pelayanan Administrasi Terpadu

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (dalam Harbani Pasalong, 2007:129).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata "puas" yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelayanan menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 adalah hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur kepada penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan merupakan faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (*Good Governance*).

Oleh karena itu, pemerintah harus dapat menyediakan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan sehingga mencapai kepuasan dan lebih jauh lagi dapat menciptakan kesetiaan, sebab bila tidak dapat

memenuhi kebutuhan dan keinginan akan menyebabkan ketidakpuasan. Berdasarkan apa yang telah diuraikan dan dijelaskan diatas, kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperoleh oleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu :

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)
2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Sedangkan, menurut Kotler (2005), ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen
2. Sistem survei reputasi perusahaan
3. Sistem analisis konsumen

Berdasarkan unsur Survei Kepuasan sebagaimana telah ditetapkan dalam permenpan nomor 14 tahun 2017 yang telah di tetapkan 9 unsur:

1. Persyaratan Pelayanan
Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian 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 atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan
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.

7. Prilaku pelaksana
Prilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaa penanganan pengaduan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

Terdapat lima dimensi pelayanan administrasi menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) yaitu:

1. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaiaan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan pelanggan meliputi Persyaratan Pelayanan, Sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi pelayanan, Kompetensi pelaksana penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Dimensi kepuasan pelanggan

tersebut akan digunakan sebagai tolak ukur dalam pembuatan skala psikologis.

Kerangka Berpikir

Dalam bahasa yang lebih teknis, kerangka pemikiran adalah penjelasan rasional dan logis yang didukung dengan data teoritis dan atau empiris yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel atau konsep penelitiannya beserta keterkaitannya antara variabel atau konsep tersebut.

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukan cara untuk mewujudkannya adalah dengan memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian. Metode peneliti dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Pengertian Metode Penelitian menurut Sugiyono (2013: 3) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan menggunakan instrument penelitian kuisioner. Berdasarkan sifatnya, maka penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat asosiatif. Yaitu suatu penelitian yang menggambarkan Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2016: 18) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Selanjutnya Sugiyono (2016: 39), menjelaskan macam-macam variabel dalam penelitian dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

- 1) Variabel Independen, disebut juga variabel bebas yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).
- 2) Variabel Dependen, disebut juga variabel terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Mengacu pada pengertian diatas, maka variabel bebas (X) yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu dan variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Masyarakat.

Definisi Operasional

Menurut Kountur dalam Supardi dkk (2019: 39) mengatakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas

suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasionalnya antara lain. Operasionalisasi variabel indenpenden Pada Kantor Kelurahan Sako Kota Palembang dan variabel dependen yaitu Kepuasan yang disajikan dalam tabel 2 berikut ini:

Tabel Definisi Operasional

No.	Variabel X	Indikator	Sub Indikator	Skala	No. Kuisisioner
1.	Pelayanan Administrasi Terpadu (X) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Penyelenggara Pelayanan Publik.	Keadilan (Fairness)	1. Tersedia Standar Pelayanan yang tepat guna 2. Sistem antrian	Likert	1-2
		Partisipasi (Participation)	1. Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompentensi sesuai kebutuhan jenis layanan. 2. Pelaksana layanan yang responsif waktu.	Likert	
		Akuntabilitas (Accountability)	1. Pelaksana layanan yang responsif waktu. 2. Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman	Likert	5-6
		Transparansi (Transparency)	3. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. 4. Kepemilikan situs dan Pengelola Situs	Likert	7-8
		Berdayaguna (Useful)	1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat 2. Tersedia sarana dan media pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	Likert	9-10
2.	Kepuasan Masyarakat (Y) Peraturan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017	1. Persyaratan Pelayanan	1. Kesesuaian persyaratan Dalam pelayanan	Skor 1-5	1
		2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2. Kemudahan pelayanan	Skor 1-5	2
		3. Waktu Penyelesaian	3. Kecepatan waktu dalam pelayanan	Skor 1-5	3
		4. Biaya/Tarif Biaya	4. Kewajaran biaya dalam pelayanan	Skor 1-5	4
		5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Skor 1-5	5
		6. Kompetensi Pelaksana	6. Kemampuan petugas dalam pelayanan	Skor 1-5	6
		7. Prilaku pelaksana	7. Sikap ramah daan sopan	Skor 1-5	7
		8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	8. Penanganan pengaduan pengguna layanan	Skor 1-5	8
		9. Sarana dan Prasarana	9. Kualiatas sarana dan prasarana	Skor 1-5	9

Populasi Sampel

Populasi dan sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu:

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:90), Menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang ditetapkan dari objek atau subjek yang mempunyai

kuantitas dan karakteristik tertentu, Jumlah populasi penelitian ini berjumlah 150, Populasi ini didapatkan dari jumlah pelayanan Administrasi di Kelurahan dalam 3 bulan terakhir di tahun 2024 yakni bulan Oktober, November dan Desember. Berikut data pengurusan Administrasi Terpadu di Kantor Kelurahan sako.

Tabel Data yang Menggunakan Pelayanan Administrasi Terpadu

No	Bulan	Pelayanan	Tujuan	Keterangan
1	Oktober	Administrasi	- Pembuatan Surat - Pembaruan data	65
2	November	Administrasi	- Pembuatan Surat - Pembaruan data	45
3	Desember	Administrasi	- Pembuatan Surat - Pembaruan data	40
Total Kunjungan				150

Sumber : Arsip Kantor Kelurahan Sako 2024

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:145), "Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representativ (mewakili)".

Dalam penelitian kuantitatif menentukan jumlah sampel merupakan salah satu kunci dalam penelitian. Menggunakan sampel merupakan salah satu cara untuk melakukan efisiensi karena keterbatasan peneliti untuk menjangkau semua populasi yang seringkali membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang besar. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Metode Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan pedoman yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2014:194), Observasi dalam arti sederhana ialah sebuah proses penelitian dalam melihat situasi dan kondisi penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini merupakan observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan dan, dimana tempatnya.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:134) "skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial". Kuesioner ini menggunakan alat ukur skala Likert dengan 5 (empat) skala pengukuran: Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB), dan Tidak Baik (TB). Skala pengukuran untuk memberikan bobot penilaian terhadap variabel penelitian menggunakan model bertingkat dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Berikut dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel Skala Bobot Penilaian

No.	Kriteria Penelitian	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (TST)	1

Untuk itu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada Masyarakat yang melakukan kepengurusan surat sebagai responden untuk dijawabnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2014:82) merupakan suatu Teknik mengumpulkan data yang berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life stories) biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar, patung dan lain-lain. Studi dokumen merupakan perengkapan dari

penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2017:291) Studi pustaka berkaitan dengan kajian teori dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Dengan ini penulis menggunakan studi pustaka berupa buku-buku dan juga jurnal ilmiah terkait dengan penulisan tugas akhir.

Teknik Uji Coba Instrumen

Validitas dan Reabilitas suatu peneliti sangat tergantung pada validitas dan reabilitas instrument penelitian berikut:

1. Uji Validasi

Menurut Sugiyono (2012:348) mengemukakan bahwa "Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kendala atau ketepatan suatu alat ukur. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara dua yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang merupakan validitas yang mempertanyakan apakah konstruk atau karakteristik dapat diukur secara akurat oleh indikator-indikatornya. Sugiyono (2012:349) mengemukakan bahwa data dianggap valid jika nilai yang didapat lebih dari 0,30. Validitas konstruk diukur dengan koefisien korelasi antara skor masing-masing indikator item pertanyaan (Xy) dengan skor totalnya/factor (X).

Koefisien validitas diukur dari korelasi product moment menggunakan SPSS versi 24 yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

x = deviasi rata-rata variabel X
= X - \bar{X}

y = deviasi rata-rata variabel Y
= Y - \bar{Y}

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2019:185) Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrument penelitian dikatakan reliabel jika memiliki alpha lebih dari 0,60. Untuk menguji reliabilitas instrument digunakan rumus Alpha Cronbach menggunakan SPSS.25 yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{K}{(K-1)} \cdot \left\{ 1 - \frac{\sum St^2}{St^2} \right\}$$

Keterangan:

r_{11} = realibilitas instrument

K = banyak butir pertanyaan

St^2 = jumlah definisi standar butir

$\sum s^2$ = definisi standar total

Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif menjelaskan pengaruh antara variabel independent dan variabel dependen.

Adapun untuk menguji analisis data, penulis menggunakan beberapa teknik uji, sebagai berikut:

1. Uji Deskriptif

Metode analisis statistic deskriptif menurut Sugiyono (2019: 206), "Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi". Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta- fakta, sifat-sifat serta hubungan mengenai indikator-indikator dalam variabel yang ada pada penelitian.

Untuk dapat menjawab rumusan masalah deskriptif maka dapat menggunakan rumusan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor penelitian}}{\text{skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

Skor penelitian = jumlah total seluruh hasil kuesioner

Skor ideal = skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linear, asumsi ini ditunjukkan dengan nilai eror (E) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi yang baik atau yang mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistic. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov Smirnov dalam program SPSS versi 22,0.

Dasar pengambilan keputusan bila dilakukan berdasarkan probabilitas (Asimtotic Sugnificance), yaitu:

- Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari regresi linier adalah normal.
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari regresi linier adalah tidak normal

3. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial antara variabel independent lain dianggap konstan.

Menurut Sugiyono (2014: 187), menggunakan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah responden uji coba

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan pada perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Ho diterima jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel di wilayah penerimaan Ho
- Ha ditolak jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel di wilayah penolakan

Bila terjadi penerimaan maka Ho dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila Ho ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

4. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen terhadap variabel independent, (Sugiyono, 2017: 218) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independent

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi

e = Error

Nilai a dan b dapat terhitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi-variabel dependen. Nilai

koefisien determinasi adalah diantara nol sampai satu (0-1). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Koefisien determinasi ini digunakan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh hubungan kualitas layanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat secara parsial. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Hal ini berarti bila R²=0 menunjukkan tidak adanya pengaruh hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Bila R-Square semakin besar mendekati angka 1, itu menunjukkan semakin kuatnya pengaruh hubungan variabel independen terhadap dependen. Adapun rumus Koefisien Determinasi sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100$$

Keterangan :

Kd = besar atau jumlah koefisien determinasi

R² = nilai koefisien korelasi

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan berupa pembagian kuesioner atau angket yang diberikan kepada masyarakat saat melakukan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sako Palembang Untuk mengetahui tanggapan tersebut terhadap kepuasan masyarakat maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 108 responden, kuesioner tersebut dikumpulkan kembali dimana akan diolah oleh peneliti melalui program *Statistical Packages For the Social Science (SPSS) 24.0 Version*.

Hasil pengelolaan data tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilakukan analisis data dan pembahasan pada bab ini. Setelah dilakukan analisis data dan pembahasan diharapkan hasil tersebut dapat menjawab permasalahan yang ada pada bab sebelumnya. Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang diperoleh penulis dari lapangan dan menjawab perumusan yang ada yaitu "Seberapa besarkah Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang?"

Karakteristik Responden

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data-data responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	54	50.0	50.0	50.0
	Perempuan	54	50.0	50.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Sako Palembang terdiri laki-laki berjumlah 54 orang (50,0%), dan untuk responden berjenis kelamin Perempuan berjumlah 54 orang (50,0%) yang berjumlah 108 masyarakat. Hal ini

dapat dilihat dari hasil perhitungan yang didapatkan.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah data-data responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
s	18-25 Tahun	28	25.9	25.9	25.9
	26-35 Tahun	23	21.3	21.3	47.2
	36-43 Tahun	29	26.9	26.9	74.1
	44-50 Tahun	19	17.6	17.6	91.7
	> 50 Tahun	9	8.3	8.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Sako Palembang rata-rata dengan usia 18-25 tahun berjumlah 28 orang (25,9%), usia 26-35 tahun berjumlah 23 orang (21,3%), usia 36-43 tahun berjumlah 29 orang (26,9%), usia 44-50

tahun berjumlah 19 orang (17,6%), dan usia >50 tahun berjumlah 9 orang (8,3%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Berikut ini adalah data-data responden berdasarkan Pendidikan yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	69	63.9	63.9	63.9
	D3	18	16.7	16.7	80.6
	S1	13	12.0	12.0	92.6
	S2	5	4.6	4.6	97.2
	S3	3	2.8	2.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Sako Palembang rata-rata dengan pendidikan SMA berjumlah 69 orang (63,9%), D3 berjumlah 18 orang (16,7%), S1 berjumlah 13 orang (12,0%), S2 berjumlah 5 orang (4,6%), dan S3 berjumlah 3 orang (2,8%).

Uji validitas ini digunakan untuk menunjukkan tingkat kendala atau ketepatan suatu alat ukur mempertanyakan apakah konstruk atau karakteristik dapat diukur secara akurat oleh indikator-indikatornya. dengan menggunakan bantuan *software Statistical Package and For the Sosial Sciences (SPSS) Versi24* dan dibandingkan dengan nilai r kritis (0,176%) dengan taraf signifikansi 5%. berikut hasil dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Teknik Uji Instrument

1. Uji Validitas

Tabel Uji Validitas Terhadap Variabel Pelayanan Administrasi (X)

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
P1	Pearson Correlation	1	.021	-.061	.016	.063	-.138	.080	.216*	.040	.234*	.293**
	Sig. (2-tailed)		.829	.528	.867	.516	.154	.411	.025	.682	.015	.002
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P2	Pearson Correlation	.021	1	-.031	.036	-.072	-.097	.051	-.001	-.047	.272**	.278**
	Sig. (2-tailed)	.829		.753	.714	.462	.318	.598	.995	.629	.004	.004
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P3	Pearson Correlation	-.061	-.031	1	.433**	.088	.198*	.114	-.033	.263**	.017	.499**



	Sig. (2-tailed)	.528	.753	.000	.367	.040	.238	.738	.006	.864	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	
P4	Pearson Correlation	.016	.036	.433**	1	.292**	.131	.023	.082	.297**	.089	.603**
	Sig. (2-tailed)	.867	.714	.000		.002	.176	.812	.398	.002	.359	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P5	Pearson Correlation	.063	-.072	.088	.292**	1	.137	-.008	.002	.233*	.001	.398**
	Sig. (2-tailed)	.516	.462	.367	.002		.157	.937	.983	.015	.996	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P6	Pearson Correlation	-.138	-.097	.198*	.131	.137	1	.063	.088	.121	-.160	.321**
	Sig. (2-tailed)	.154	.318	.040	.176	.157		.517	.364	.213	.098	.001
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P7	Pearson Correlation	.080	.051	.114	.023	-.008	.063	1	.065	.131	.056	.323**
	Sig. (2-tailed)	.411	.598	.238	.812	.937	.517		.502	.177	.565	.001
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P8	Pearson Correlation	.216*	-.001	-.033	.082	.002	.088	.065	1	.243*	.015	.416**
	Sig. (2-tailed)	.025	.995	.738	.398	.983	.364	.502		.011	.874	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P9	Pearson Correlation	.040	-.047	.263**	.297**	.233*	.121	.131	.243*	1	.150	.599**
	Sig. (2-tailed)	.682	.629	.006	.002	.015	.213	.177	.011		.122	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P10	Pearson Correlation	.234*	.272**	.017	.089	.001	-.160	.056	.015	.150	1	.424**
	Sig. (2-tailed)	.015	.004	.864	.359	.996	.098	.565	.874	.122		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Total	Pearson Correlation	.293**	.278**	.499**	.603**	.398**	.321**	.323**	.416**	.599**	.424**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas dari hasil uji validitas terhadap pelayanan administrasi (X) yang didapat menunjukkan valid karena dari hasil korelasi setiap hasil jawaban responden pada instrument/indikator dengan skor total yang di dapat hasil yang signifikan dengan r kritis dimana signifikansi 5%

dengan jumlah data (n) = 108 maka di dapat r kritis sebesar 0,176 oleh karena itu lebih besar dari nilai r kritis (korelasi > 0,176).

Selanjutnya uji validitas terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Total	
P1	Pearson Correlation	1	.343**	.058	.121	.029	.033	-.070	.058	.029	.395**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.548	.211	.768	.737	.474	.548	.768	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	
P2	Pearson Correlation	.343*	1	.124	.041	-.060	-.019	-.033	.124	-.060	.370**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.200	.671	.537	.841	.735	.200	.537	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	
P3	Pearson Correlation	.058	.124	1	.146	.142	.079	.092	1.000**	.142	.586**	
	Sig. (2-tailed)	.548	.200		.133	.142	.418	.342	.000	.142	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	
P4	Pearson Correlation	.121	.041	.146	1	.004	-.027	.018	.146	.004	.343**	
	Sig. (2-tailed)	.211	.671	.133		.966	.778	.857	.133	.966	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	
P5	Pearson Correlation	.029	-.060	.142	.004	1	.248**	.249**	.142	1.000**	.593**	
	Sig. (2-tailed)	.768	.537	.142	.966		.010	.009	.142	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	
P6	Pearson Correlation	.033	-.019	.079	-.027	.248**	1	.308**	.079	.248**	.448**	
	Sig. (2-tailed)	.737	.841	.418	.778	.010		.001	.418	.010	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	
P7	Pearson Correlation	-.070	-.033	.092	.018	.249**	.308**	1	.092	.249**	.477**	
	Sig. (2-tailed)	.474	.735	.342	.857	.009	.001		.342	.009	.000	



N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P8 Pearson Correlation	.058	.124	1.000**	.146	.142	.079	.092	1	.142	.586**
Sig. (2-tailed)	.548	.200	.000	.133	.142	.418	.342		.142	.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
P9 Pearson Correlation	.029	-.060	.142	.004	1.000**	.248**	.249**	.142	1	.593**
Sig. (2-tailed)	.768	.537	.142	.966	.000	.010	.009	.142		.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Total Pearson Correlation	.395*	.370**	.586**	.343**	.593**	.448**	.477**	.586**	.593**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas dari hasil uji validitas terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang didapat menunjukkan valid karena dari hasil korelasi setiap hasil jawaban responden pada instrument/indikator dengan skor total yang di dapat hasil yang signifikan engan r kritis dimana signifikasi 5% dengan jumlah data (n) = 108 maka di dapat r kritis sebesar 0,176 Oleh karena itu lebih besar dari nilai r kritis (korelasi > 0,176).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrument penelitian dikatakan reliabel jika memiliki alpha lebih dari 0,60. hal tersebut dapat dilihat dari hasil yang di dapat pada tabel sebagai berikut :

Tabel Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Pelayanan Administrasi (X)

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	
P1	77.03	43.840	.213	.665
P2	76.86	43.429	.163	.669
P3	76.24	40.727	.394	.643
P4	76.12	39.322	.509	.627
P5	75.89	42.417	.301	.656
P6	75.97	42.999	.212	.664
P7	77.00	43.477	.238	.663
P8	77.23	41.525	.296	.654
P9	77.05	39.671	.510	.629
P10	76.59	41.309	.301	.653
Total	40.31	11.451	1.000	.484

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	10

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap pelayanan administrasi (X) dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,670 > 0,60 maka sebagaimana dasar pengambilan

keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut reliabel.

Selanjutnya uji reliabilitas terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	
P1	71.01	42.346	.280	.686
P2	70.83	42.533	.249	.690
P3	70.55	41.278	.514	.667
P4	70.69	43.040	.230	.692
P5	71.58	41.030	.519	.666



P6	71.54	42.083	.350	.680
P7	71.85	40.819	.354	.676
P8	70.55	41.278	.514	.667
P9	71.58	41.030	.519	.666
Total	37.66	11.554	1.000	.570

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.696	9

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,696 > 0,60 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut *reliabel*.

Teknik Analisis Data

1. Uji Deskriptif

Metode ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, hal ini dapat dilihat dari hasil tabel di bawah ini.

a. Uji Deskriptif variabel Pelayanan Adiministrasi (X)

Tabel Tersedia Standar Pelayanan yang tepat guna

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	4.6	4.6	4.6
Ragu-ragu	33	30.6	30.6	35.2
Setuju	70	64.8	64.8	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap tersedia standar pelayanan yang tepat guna yaitu 5 orang (4,6%) yang menyatakan tidak setuju, 33 orang (30,6%) yang menyatakan ragu-ragu, dan 70

orang (64,8%) yang menyatakan setuju. Artinya pegawai di Kantor Kelurahan Sako Palembang telah memberikan standar pelayanan yang tepat untuk masyarakat.

Tabel Sistem antrian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	5.6	5.6	5.6
Ragu-ragu	32	29.6	29.6	35.2
Setuju	51	47.2	47.2	82.4
Sangat Setuju	19	17.6	17.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap tersedia sistem antrian yaitu 6 orang (5,6%) yang menyatakan tidak setuju, 32 orang (29,6%) yang menyatakan ragu-ragu, 51 orang (47,2%) yang

menyatakan setuju, dan 19 orang (17,6%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya pegawai di Kantor Kelurahan Sako Palembang telah memberikan sistem antrian yang baik untuk masyarakat.

Tabel Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	3.7	3.7	3.7
Ragu-ragu	15	13.9	13.9	17.6
Setuju	24	22.2	22.2	39.8
Sangat Setuju	65	60.2	60.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap

pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan yaitu 4 orang (3,7%) yang

menyatakan tidak setuju, 15 orang (13,9%) yang menyatakan ragu-ragu, 24 orang (22,2%) yang menyatakan setuju, dan 65 orang (60,2%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya pegawai di

Kantor Kelurahan Sako Palembang telah menyediakan layanan dengan kompetensi yang sesuai untuk masyarakat.

Tabel Pelaksana Layanan yang Responsif Waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	4.6	4.6	4.6
Ragu-ragu	14	13.0	13.0	17.6
Setuju	10	9.3	9.3	26.9
Sangat Setuju	79	73.1	73.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap pelaksana layanan yang responsif waktu yaitu 5 orang (4,6%) yang menyatakan tidak setuju, 14 orang (13,0%) yang menyatakan ragu-ragu, 10

orang (9,3%) yang menyatakan setuju, dan 79 orang (73,1%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya pegawai di Kantor Kelurahan Sako Palembang telah memberikan layanan yang cepat untuk masyarakat.

Tabel Merespon setiap pemohon

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	5.6	5.6	5.6
Ragu-ragu	32	29.6	29.6	35.2
Setuju	51	47.2	47.2	82.4
Sangat Setuju	19	17.6	17.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap merespon setiap pemohon yaitu 6 orang (5,6%) yang menyatakan tidak setuju, 32 orang (29,6%) yang menyatakan ragu-ragu, 51 orang (47,2%)

yang menyatakan setuju, dan 19 orang (17,6%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya pegawai di Kantor Kelurahan Sako Palembang telah merespon apay yang dibutuhkan masyarakat.

Tabel Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	3.7	3.7	3.7
Ragu-ragu	9	8.3	8.3	12.0
Setuju	7	6.5	6.5	18.5
Sangat Setuju	88	81.5	81.5	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman yaitu 4 orang (3,7%) yang menyatakan tidak setuju, 9 orang (8,3%) yang menyatakan ragu-ragu, 7 orang

(6,5%) yang menyatakan setuju, dan 88 orang (81,5%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya pegawai di Kantor Kelurahan Sako Palembang telah menyediakan sarana ruang tunggu untuk kenyamanan masyarakat.

Tabel Sistem informasi pelayanan publik untuk masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	4.6	4.6	4.6
Ragu-ragu	33	30.6	30.6	35.2
Setuju	67	62.0	62.0	97.2
Sangat Setuju	3	2.8	2.8	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap

sistem informasi pelayanan publik untuk masyarakat yaitu 5 orang (4,6%) yang menyatakan



tidak setuju, 33 orang (30,6%) yang menyatakan ragu-ragu, 67 orang (62,0%) yang menyatakan setuju, dan 3 orang (2,8%) yang menyatakan

sangat setuju. Artinya pegawai di Kantor Kelurahan Sako Palembang telah memberikan informasi untuk layanan terhadap masyarakat.

Tabel Kepemilikan Situs dan Pengelola Situs

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	20	18.5	18.5	19.4
	Ragu-ragu	30	27.8	27.8	47.2
	Setuju	49	45.4	45.4	92.6
	Sangat Setuju	8	7.4	7.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap kepemilikan situs dan pengelola situs yaitu 1 orang (0,9%) yang menyatakan tidak setuju, 20 orang (18,5%) yang menyatakan tidak setuju, 30 orang (27,8%) yang menyatakan ragu-ragu, 49 orang

(45,4%) yang menyatakan setuju, dan 8 orang (7,4%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya pegawai di Kantor Kelurahan Sako Palembang dalam mengelola situs sudah sesuai untuk masyarakat.

Tabel Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	13.9	13.9	13.9
	Ragu-ragu	25	23.1	23.1	37.0
	Setuju	58	53.7	53.7	90.7
	Sangat Setuju	10	9.3	9.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat yaitu 15 orang (13,9%) yang menyatakan tidak setuju, 25 orang (23,1%) yang menyatakan ragu-ragu, 58

orang (53,7%) yang menyatakan setuju, dan 10 orang (9,3%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya pegawai di Kantor Kelurahan Sako Palembang telah menyediakan sarana dan media konsultasi layanan untuk masyarakat.

Tabel Tersedia sarana dan media pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	6.5	6.5	6.5
	Ragu-ragu	24	22.2	22.2	28.7
	Setuju	35	32.4	32.4	61.1
	Sangat Setuju	42	38.9	38.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap tersedia sarana dan media pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat yaitu 7 orang (6,5%) yang menyatakan tidak setuju, 24 orang (22,2%) yang menyatakan ragu-ragu, 35 orang (32,4%) yang menyatakan setuju, dan 42 orang (38,9%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya pegawai di Kantor Kelurahan Sako Palembang telah menyediakan sarana atau media pelayanan untu pengaduan atau keluhan

masyarakat. Hasil uji pengaruh variabel pelayanan administrasi (X).

$$\frac{\text{Skor penelitian}}{\text{skor Ideal}} \times 100\% = \frac{3.842}{5.400} \times 100 = 71\%$$

Berdasarkan dari skor yang diharapkan (skor yang diharapkan 100%) dapat dinyatakan bahwa hasil yang didapatkan 71% untuk nilai variabel pelayanan administrasi (X).

b. Uji Deskriptif variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel Kesesuaian Persyaratan Dalam Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.7	3.7	3.7
	Ragu-ragu	16	14.8	14.8	18.5
	Setuju	31	28.7	28.7	47.2
	Sangat Setuju	57	52.8	52.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap kesesuaian persyaratan dalam pelayanan yaitu 4 orang (3,7%) yang menyatakan tidak setuju, 16 orang (14,8%) yang menyatakan ragu-ragu, 31 orang (28,7%) yang menyatakan setuju, dan 57

orang (52,8%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang telah menerima persyaratan yang sesuai dari pegawai Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Tabel Kemudahan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	4.6	4.6	4.6
	Ragu-ragu	14	13.0	13.0	17.6
	Setuju	13	12.0	12.0	29.6
	Sangat Setuju	76	70.4	70.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap kemudahan pelayanan yaitu 5 orang (4,6%) yang menyatakan tidak setuju, 14 orang (13,0%) yang menyatakan ragu-ragu, 13 orang (12,0%) yang

menyatakan setuju, dan 76 orang (70,4%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang merasa kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Tabel Kecepatan waktu dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.8	2.8	2.8
	Ragu-ragu	6	5.6	5.6	8.3
	Setuju	4	3.7	3.7	12.0
	Sangat Setuju	95	88.0	88.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap kecepatan waktu dalam pelayanan yaitu 3 orang (2,8%) yang menyatakan tidak setuju, 6 orang (5,6%) yang menyatakan ragu-ragu, 4 orang

(3,7%) yang menyatakan setuju, dan 95 orang (88,0%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang merasa kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Tabel Kewajaran biaya dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	4.6	4.6	4.6
	Ragu-ragu	9	8.3	8.3	13.0
	Setuju	7	6.5	6.5	19.4
	Sangat Setuju	87	80.6	80.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap kewajaran biaya dalam pelayanan yaitu 5 orang (4,6%) yang menyatakan tidak setuju, 9 orang (8,3%) yang menyatakan ragu-ragu, 7 orang

(6,5%) yang menyatakan setuju, dan 87 orang (80,6%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang menerima akan adanya biaya setiap pelayanan

Tabel Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	4.6	4.6	4.6
	Ragu-ragu	30	27.8	27.8	32.4
	Setuju	62	57.4	57.4	89.8
	Sangat Setuju	11	10.2	10.2	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan yaitu 5 orang (4,6%) yang menyatakan tidak setuju, 30 orang (27,8%) yang menyatakan

ragu-ragu, 62 orang (57,4%) yang menyatakan setuju, dan 11 orang (10,2%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang merasa kesesuaian dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Tabel Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	7.4	7.4	7.4
	Ragu-ragu	23	21.3	21.3	28.7
	Setuju	62	57.4	57.4	86.1
	Sangat Setuju	15	13.9	13.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel 30 di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap kemampuan petugas dalam pelayanan yaitu 8 orang (7,4%) yang menyatakan tidak setuju, 23 orang (21,3%) yang menyatakan ragu-ragu, 62 orang (57,4%) yang menyatakan setuju,

dan 15 orang (13,9%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang merasa kemampuan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Tabel Sikap ramah dan sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	21	19.4	19.4	20.4
	Ragu-ragu	27	25.0	25.0	45.4
	Setuju	45	41.7	41.7	87.0
	Sangat Setuju	14	13.0	13.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan yaitu 1 orang (0,9%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 21 orang (19,4%) yang menyatakan tidak setuju, 27 orang (25,0%) yang menyatakan ragu-ragu, 45 orang (41,7%)

yang menyatakan setuju, dan 14 orang (13,0%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang merasa keramahan dan kesopanan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Tabel Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.8	2.8	2.8
	Ragu-ragu	6	5.6	5.6	8.3
	Setuju	4	3.7	3.7	12.0
	Sangat Setuju	95	88.0	88.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap

penanganan pengaduan pengguna layanan yaitu 3 orang (2,8%) yang menyatakan tidak setuju, 6

orang (5,6%) yang menyatakan ragu-ragu, 4 orang (3,7%) yang menyatakan setuju, dan 95 orang (88,0%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang

merasa respon pengaduan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Tabel Kualiatas Sarana dan Prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	4.6	4.6	4.6
Ragu-ragu	30	27.8	27.8	32.4
Setuju	62	57.4	57.4	89.8
Sangat Setuju	11	10.2	10.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan tabel di atas yang di dapat dari 108 orang responden, menunjukkan penilaian terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan yaitu 5 orang (4,6%) yang menyatakan tidak setuju, 30 orang (27,8%) yang menyatakan ragu-ragu, 62 orang (57,4%) yang menyatakan setuju, dan 11 orang (10,2%) yang menyatakan sangat setuju. Artinya masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang merasa kualitas sarana dan prasanana di Kantor Kelurahan Sako Palembang.

Hasil uji pengaruh variabel kepuasan masyarakat (Y)

$$\frac{\text{Skor penelitian}}{\text{skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\frac{4.067}{4.860} \times 100 = 84\%$$

Berdasarkan dari skor yang diharapkan (skor yang diharapkan 100%) dapat dinyatakan bahwa hasil yang didapatkan 84% untuk nilai variabel kepuasan masyarakat (Y).

2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tersebut berdistribusi normal atau tidak, data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov Smirnov* hal ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	108
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Std. Deviation	2.25910545
Most Extreme Differences	
Absolute	.094
Positive	.094
Negative	-.073
Test Statistic	.094
Asymp. Sig. (2-tailed)	.020 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,020 lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji normalitas *One Kolmogorov-Smirnov* di atas berdistribusi normal atau H_0 tidak tolak.

3. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji 1 (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial antara variabel independent lain dianggap konstan. hal ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.399	2.623			2.821	.000
	Kualitas Pelayanan	.751	.065	.747		11.575	.577

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi (Sig) variable pelayanan administrasi (X) sebesar 0,577. Karena nilai sig $0,577 > \text{probabilitas } 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi (X) berpengaruh terhadap variable kepuasan masyarakat (Y), yang artinya maka terima H_a ; tolak H_0 .

4. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen terhadap variabel independent, hal ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.399	2.623			2.821	.000
	Kualitas Pelayanan	.751	.065	.747		11.575	.577

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan a = angka konstan dari unstandardized coefficients. dalam penelitian ini nilainya sebesar 7.399. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada pelayanan administrasi (X) maka nilai konsisten kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 7.399. begitupun dengan hasil b = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,751. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1 % tingkat pelayanan administrasi (X), maka kepuasan masyarakat (Y)

akan meningkat sebesar 0,751. Karena nilai koefisien regresi bernilai plus (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 7.399 + 0,751 X$.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi-variabel dependen, hal ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.554	2.270

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS V24)

Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,747. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,558, yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas (pelayanan administrasi) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 55,8% dan sisanya 44,2% tidak mempengaruhi variabel.

Pembahasan

Pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu dalam kinerja yang harus memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui kualitas pelayanan. Dalam penelitian kali ini peneliti berupaya untuk menganalisis sejauh mana pelayanan administrasi terpadu di Kelurahan Sako berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat dimana peneliti menyebarkan kuesioner kepada 108 responden yaitu masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Sako Palembang. Dari 108 tersebut semua yang dapat dikumpulkan kembali, dari 108 kuesioner diambil 108 kuesioner, terisi

dengan baik dan dapat diolah kembali dengan berbagai perhitungan. semoga hasil yang didapatkan, dapat menjawab rumusan masalah yang di teliti oleh peneliti.

Pelanggan dan niat perilaku (Tjiptono 2007). dikatakan pada variabel pelayanan administrasi (X) ialah valid begitu pula dengan variabel hal ini dilakukan dengan berbagai perhitungan seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji deskriptif, uji normalitas, uji hipotesis (Uji t), uji regresi sederhana, dan koefisien determinasi. Sedangkan hasil yang peneliti dapatkan akan dibahas oleh peneliti dimana hasil yang di dapat pada perhitungan uji validitas pada variabel pelayanan administrasi (X) melebihi r kritis 0,176 (korelasi $> 0,176$) maka dapat kepuasan masyarakat (Y) melebihi r kritis 0,176 (korelasi $> 0,176$) maka dapat dikatakan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) ialah valid. selanjutnya uji reliabilitas pada variabel pelayanan administrasi (X) yang di dapat sebesar $0,670 > 0,60$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa

item-item tersebut *reliabel*, begitu pula dengan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar $0,696 > 0,60$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut *reliabel*.

Selanjutnya uji deskriptif pada variabel pelayanan administrasi (X) hasil yang didapat sebesar 71% dari skor yang diharapkan ialah 100%, sedangkan untuk kepuasan masyarakat (Y) 84% dari skor yang diharapkan ialah 100%. untuk uji normalitas didapatkan hasil sebesar 0,020 lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji normalitas *One Kolmogorov-Smirnov* di atas berdistribusi normal atau H_0 tidak tolak. untuk uji hipotesis (uji t) hasil yang didapatkan sebesar 0,577. Karena nilai $sig > 0,577 > probabilitas 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y), yang artinya maka terima H_a ; tolak H_0 .

Persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan mungkin berfokus pada pertanyaan yang berbeda atau menggunakan perspektif yang berbeda dari penelitian sekarang, namun hal ini dapat menjadi perbandingan dalam penelitian yang peneliti lakukan menurut Sabilatus salma dengan judul Pengaruh Kuliatas pelayanan terhadap di saptas colombo kota Surabaya (2021) metode kuantitatif hasil yang di dapat Pada uji Linier sederhana diketahui nilai konstanta a sebesar 1.155 menunjukkan (X) kepada (Y) sama dengan nilai 0 maka nilai koefisien s sebesar 0.924 yang bernilai positif menunjukkan peningkatan variabel independen yang didasarkan pada perubahan variabel dependen. Pada Uji t test variabel (X) sebesar 8.873 dengan tingkat sig 0.05 yaitu 0.000. artinya berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan.

Selanjutnya menurut Indah Wulandari dengan judul Pengaruh dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab di Surabaya (2021) metode kuantitatif hasil yang di dapat regresi yang didapatkan adalah $\hat{Y} = 8,180 + 0,708X$, artinya bahwa nilai konstanta (a) sebesar 8,180, ini menunjukkan bahwa jika nilai adalah 0, maka kepuasan bersifat positif yaitu 8,180. Nilai koefisien regresi (b) bersifat positif yaitu 0,708, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan sebesar 1,00, maka kepuasan meningkat sebesar 0, - tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan grab 1. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan grab 2. dan 3.

harga berpengaruh secara bersama sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan Grab.

Dan yang terakhir menurut Fitri, dan Madona yang berjudul Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang (2017) metode kuantitatif hasil yang di dapat uji t hitung adalah sebesar 7.911, sementara t tabel diperoleh sebesar 1,661. Jadit hitung 1 tabel ($7,911 > 1,661$) dan nilai signifikansi 0,0000,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji koefisiensi determinasi publik yang mempunyai pengaruh besar pada kepuasan.

Tugas pokok aparatur negara adalah sebagai abdi negara sekaligus sebagai abdi masyarakat, antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dalam era otonomi daerah aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas/ memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan *profesionalisme* dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Adapun hasil dari penelitian yang peneliti lakukan dalam hasil uji regresi linier sederhana dan koefisien determinasi akan menjawab rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya dimana hasil yang didapatkan sebesar 7.399. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada pelayanan administrasi (X) maka nilai konsisten kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 7.399. Begitupun dengan hasil $b =$ angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,751. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1 % tingkat pelayanan administrasi (X), maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,751. Karena nilai koefisien regresi bernilai plus (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y), sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 7.399 + 0,751 X$.

Selanjutnya ialah koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur seberapa besar

pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dalam sebuah analisis regresi hasil yang didapat kan adalah nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,747. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,558, yang mengandung pengertian bahwa variabel bebas (pelayanan administrasi) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 55,8% dan sisanya 44,2% tidak mempengaruhi variabel.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai salah satu bentuk upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang dirasakan sangat penting bagi keberhasilan perusahaan karena berhubungan langsung dengan kepuasan.

Dari berbagai perhitungan tersebut terjawab sudah rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya ialah Seberapa besarkah Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sako Palembang?. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji regresi linier sederhana yaitu besar pengaruh untuk satu responden dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sako Palembang ialah 0,751 dan hasil dari uji koefisien determinasi sebesar 55,8% dan sisanya 44,2% tidak mempengaruhi variabel.

Maka dari itu aktivitas pelayanan dalam suatu lembaga pemerintahan akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor kelurahan dituntut untuk respon cepat dan tanggap. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat, tepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Sedangkan kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan maka penulis membuat kesimpulan yaitu berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan masyarakat pada

kantor Kelurahan Sako Kecamatan Sako. Hal ini dilihat dari hasil uji determinasi bahwa adanya kontribusi pengaruh dari variabel bebas (Pelayanan Administrasi) terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai *R squer* bernilai 0,558, atau senilai 55,8% besaran nilai presentase yang mempengaruhi variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) dan sisanya 44,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Melihat hasil penelitian yang di peroleh dan berdasarkan simpulan yang ada maka saran yang diberikan penulis adalah Kelurahan Sako disarankan untuk meningkatkan Pelayanan Administrasi melalui kenyamanan ruang tunggu, responsif terhadap masyarakat, hingga sistem pelayanan informasi. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut secara berkelanjutan, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat dapat terus meningkat dan pelayanan administrasi lebih optimal kedepannya.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2021). Optimalisasi Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3793-3802.
- Darti, A. (2018). *Pengaruh penerapan standar ISO 9001: 2015 terhadap mutu pelayanan jamaah umrah pada PT Ahsanta Tours & Travel Pamulang Kota Tangerang Selatan* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah).
- Ghozali, Imam, and Alimatus Sahrah. "Pengaruh efikasi diri dan kecerdasan menghadapi rintangan terhadap niat berwirausaha pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Bangka Belitung." *Society* 5.1 (2017): 33-43.
- Hardiansyah, N., Triyanti, D. P. B., & Subadi, W. (2020). dilihat dari aspek reliability dalam penerbitan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten barito timur. *japb*, 3(2), 373-383.
- Indonesia, Kamus Besar Bahasa, penyelenggaraan bidang perumahan, andi.klasifikasi rumah sakit umum. "Pelayanan." *Def* 2 (2001).
- Irawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, Dan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Objek Wisata Teluk Kiluan).

- Jamaludin, A. N. (2015). *Sosiologi perdesaan*. Pustaka Setia.
- Kotler, Philip. "Kotler on..." *Management decision* 29.2 (1991).
- Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik (Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009) Desa Oro-Oro Ombo Kecamatan Batu Kota Batu* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi).
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.
- Roberts, Albert R. *Buku Pintar Pekerja Sosial, Jilid 2*. BPK Gunung Mulia, 2009.
- Siman, Rusmiwari, S., & Firdausi, F. (2022).
- Suaiba, H. R., Abdullah, J., Suyanto, M. A., & Karundeng, D. R. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 1545-1568.
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional).
- Sumaidi, Sumaidi; Zein, Umar; Harahap, Juliandi. Analisis Laporan Hasil Kritis Pemeriksaan Laboratorium Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Telaga Bunda Bireuen Tahun 2019. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 2022, 6.1: 50-56.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi, 2022.
- Wiryanto, H. (2018, November). *Pengaruh Model Blended Learning Berbasis Moodle Terhadap Kemampuan Self-Regulated Learning Siswa Dalam Belajar*.