

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR LURAH KELURAHAN  
KENTEN KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN BANYUASIN**

**OLEH**

**M. RAIHAN PUTERA DEWANI**

**Administrasi Publik**

**Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara**

---

***ABSTRACT***

*Public service is a crucial element of government administration that demands professionalism, effectiveness, efficiency, honesty, and fairness to meet community needs. However, its practical implementation often falls short of expectations. The Village Office of Kenten, Talang Kelapa District, Banyuasin Regency, as a frontline provider of public services, continues to face challenges such as limited facilities, delays in service delivery, and unequal access, all of which affect the level of community satisfaction a key indicator of service quality. This study aims to examine the influence of public service quality on community satisfaction. A descriptive quantitative method was employed, involving a population of 110 people and a randomly selected sample of 86 respondents. Data were collected through questionnaires, observation, literature review, and documentation. The analysis included validity and reliability testing, t-test, coefficient of determination, and simple regression. The findings reveal that the quality of public services at the Kenten Village Office is generally good, as reflected in positive assessments of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Community satisfaction is also high, covering the suitability of expectations, ease of access, fairness, efficiency, and service effectiveness. Hypothesis testing confirms a significant influence of public service quality on community satisfaction. These results highlight that improving the quality of public services directly increases community satisfaction. Therefore, a sustained commitment from government officials is essential to maintain service standards*

*and address operational barriers, ensuring public services remain professional, fair, and responsive to the community's needs.*

**Keywords:** *public service quality, community satisfaction, government administration, service effectiveness, service efficiency, Banyuasin Regency, Kenten Village Office.*

---

## **A. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok pemerintah yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan transparan agar mampu menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnegara.

Di tingkat desa, kantor lurah atau kepala desa memegang peran strategis karena menjadi garda terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya

ketepatan waktu, serta perbedaan sikap dan kemampuan petugas dalam melayani. Permasalahan ini dapat memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kecamatan Talang Kelapa, khususnya Kantor Lurah Kelurahan Kenten, merupakan contoh penting untuk menilai kualitas pelayanan publik. Kantor ini melayani berbagai kebutuhan administrasi warga, seperti legalisasi dokumen, surat menyurat, dan layanan administratif lainnya. Mengingat semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang baik, evaluasi terhadap dampak kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat menjadi sangat relevan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Lurah Kenten dapat memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan masyarakat,

serta untuk memberikan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan publik di tingkat desa.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu Adakah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Kelurahan Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk Menguji adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Kelurahan Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi penulis
  - a. Menambah wawasan dan mampu memahami tentang kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

- b. Sebagai salah satu syarat peneliti untuk menyelesaikan mata kuliah skripsi semester akhir pada Kampus STIA Satya Negara Palembang

2. Bagi kantor lurah kelurahan kenten kecamatan talang kelapa kabupaten banyuasin

- a. Sebagai informasi tambahan ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor lurah kelurahan kenten kecamatan talang kelapa kabupaten banyuasin

3. Bagi STIA Satya Negara Palembang

- a. Sebagai acuan untuk peneliti lain atau selanjutnya yang akan menggunakan topik penelitian sejenis

## 1.5 Hipotesis

Sujarweni (2014) mendefinisikan hipotesis sebagai dugaan sementara dari jawaban rumusan masalah penelitian. Hipotesis penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Menurut Sugiyono (2019), hipotesis asosiatif merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah

asosiatif, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Kemungkinan jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini adalah : “Adanya pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Kelurahan Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.”

### 1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Berdasarkan Hipotesis yang diuraikan di atas, maka dirumuskan Kriteria Pengujian Hipotesis sebagai berikut :

Analisis hubungan variabel pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan statistik parametrik dengan teknik analisis data dengan menggunakan rumus-rumus statistik. Untuk menguji signifikan hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tersebut.

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

Keterangan :

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi (x) dan (y)

n : jumlah sampel

Sedangkan untuk menentukan nilai t tabel digunakan kriteria :

- a. Taraf signifikan  $\alpha = 10\%$
- b. Derajat kebebasan (dk) =  $n - 2$

Di tarik kesimpulan yaitu :

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada Pengaruh Secara Signifikan Antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh Secara Signifikan Antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## B. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode **deskriptif kuantitatif**. Tujuannya adalah untuk menggambarkan data sebagaimana adanya serta menganalisis pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) melalui teknik analisis statistik.

### 2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di **Kantor Lurah Kelurahan Kenten, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin.** Waktu penelitian berlangsung sesuai jadwal akademik, mulai dari Juli 2024 hingga Agustus 2025, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, dan penyusunan laporan penelitian.

### 2.3 Responden Penelitian

Populasi penelitian berjumlah **110 orang** masyarakat pengguna layanan administrasi di Kantor Lurah Kelurahan Kenten. Berdasarkan tabel Krejcie & Morgan, sampel ditetapkan sebanyak **86 responden**, dengan teknik pengambilan **simple random sampling**, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih.

### 2.4 Sumber dan Jenis Data

**a. Data primer**, diperoleh dari observasi, kuesioner (angket), dan dokumentasi langsung di lokasi penelitian.

**b. Data sekunder**, diperoleh dari literatur, buku, jurnal, laporan, serta dokumen lain yang relevan dengan pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat.

### 2.5 Teknik Pengumpulan Data

**a. Observasi**, dilakukan di lapangan untuk mengetahui kondisi nyata pelayanan administrasi.

**b. Kuesioner (angket)**, menggunakan skala Likert yang berisi pernyataan positif dan negatif untuk mengukur kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y).

**c. Studi kepustakaan**, yaitu peneliti menelaah literatur berupa buku, jurnal, dan penelitian terdahulu sebagai landasan teori.

**d. Dokumentasi**, berupa data dan arsip tertulis maupun visual yang relevan dengan penelitian.

### 2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode statistik kuantitatif, meliputi:

**a. Uji hipotesis (uji t parsial)** untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

**b. Analisis regresi sederhana** untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

**c. Uji determinasi ( $R^2$ )** untuk mengukur seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan

dalam menjelaskan kepuasan masyarakat.

## 2.7 Uji Keabsahan Data

- a. **Uji validitas**, dilakukan dengan korelasi product moment. Suatu item dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $> 0,30$ .
- b. **Uji reliabilitas**, menggunakan metode Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ , sehingga konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Penelitian

#### a. Karakteristik Responden

- 1) Berdasarkan **jenis kelamin**, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 62,8%, sedangkan perempuan 38,4%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan administrasi di Kantor Lurah Kelurahan Kenten didominasi oleh laki-laki.
- 2) Berdasarkan **usia**, kelompok terbesar adalah usia 26–30 tahun sebanyak 40,7%, diikuti usia 31–35 tahun (25,6%), <25 tahun

(18,6%), 36–40 tahun (10,5%), dan >40 tahun (7%). Artinya, kelompok usia produktif paling banyak memanfaatkan layanan.

- 3) Berdasarkan **pendidikan terakhir**, mayoritas responden berpendidikan S1 sebanyak 47,7%, disusul SMA/SMK (26,7%), D3 (17,4%), dan S2 (9,3%).
- 4) Berdasarkan **jenis layanan**, yang paling banyak digunakan adalah **legalisasi dokumen** (41,9%), diikuti layanan sosial dan umum (25,6%), perizinan (18,6%), dan administrasi kependudukan (14%).

#### b. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Sebagian besar responden memberikan penilaian **sangat setuju** pada indikator kualitas pelayanan, seperti:

- 1) Kerapian dan profesionalisme petugas (61,6%).
- 2) Kejelasan informasi dan sistem komputerisasi (73,3%).
- 3) Ketepatan waktu pelayanan sesuai janji (73,3%).
- 4) Kepuasan terhadap hasil pelayanan (64%).

- |  |   |
|--|---|
| 5) Respon cepat saat dibutuhkan (62,8%).                   | 4) Pelayanan melebihi harapan (66,3%).              |
| 6) Ketanggapan dalam merespons pertanyaan (62,8%).         | 5) Kemudahan akses layanan (61,6%).                 |
| 7) Pengetahuan petugas yang memadai (68,6%).               | 6) Kecepatan pelayanan sesuai jam layanan (70,9%).  |
| 8) Sikap sopan, ramah, dan profesional (59,3%).            | 7) Perlakuan adil tanpa diskriminasi (74,4%).       |
| 9) Kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat (66,3%).       | 8) Kesempatan sama bagi seluruh masyarakat (67,4%). |
| 10) Pelayanan personal, tidak sekadar nomor antrean (64%). | 9) Efisiensi waktu, tenaga, dan fasilitas (61,6%).  |

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Lurah Kenten dinilai baik dan memuaskan oleh masyarakat.

**c. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Mayoritas responden juga menyatakan **sangat setuju** bahwa pelayanan telah memenuhi kebutuhan mereka, dengan persentase tinggi pada berbagai indikator, antara lain:

- 1) Pelayanan sesuai harapan (62,8%).
- 2) Kepuasan karena pelayanan memenuhi kebutuhan (74,4%).
- 3) Hasil pelayanan sesuai yang diharapkan (70,9%).

- 10) Pelayanan sesuai tujuan dan kebutuhan masyarakat (75,6%).

Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergolong tinggi.

**d. Uji Validitas dan Reliabilitas**

- 1) Seluruh butir pertanyaan pada variabel **kualitas pelayanan (X)** dan **kepuasan masyarakat (Y)** dinyatakan **valid** karena  $r$  hitung  $> 0,30$ .

- 2) Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar **0,910** untuk kualitas pelayanan dan **0,915** untuk kepuasan masyarakat, keduanya  $> 0,60$ . Artinya, instrumen yang digunakan reliabel dan konsisten.

#### e. Uji Hipotesis (t-test)

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung **18,360** lebih besar daripada t tabel (3,853) dengan nilai signifikansi  $<0,001$ . Hal ini berarti **kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).**

#### f. Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 6,360 + 0,836X$$

Artinya, setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,836 atau 83,6%.

#### g. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi ( $R$ ) = 0,895 dan  $R^2 = 0,801$ . Artinya, **kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 80,1% terhadap kepuasan masyarakat**, sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

### 3.2 Pembahasan

#### 3.2.1 Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Lurah

#### Kelurahan Kerten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin

##### a. Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini berjudul “Dampak Kualitas Pelayanan Publik pada Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kerten, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin”. Tujuan utamanya adalah untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 86 orang, terdiri dari 62,8% laki-laki dan 38,4% perempuan. Kelompok usia yang paling dominan berada pada rentang 26–30 tahun dengan persentase 40,7%. Dari sisi pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir S1, yaitu sebesar 47,7%. Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan legalisasi dokumen dengan persentase 41,9%. Data demografis ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh masyarakat muda dan berpendidikan tinggi yang cukup

aktif memanfaatkan layanan publik di kantor desa.

#### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Penilaian kualitas pelayanan dilakukan melalui sepuluh indikator penting, dan mayoritas responden memberikan jawaban “sangat setuju” untuk setiap indikator. Dari sisi fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas, 61,6% responden menilai bahwa kondisi kantor terlihat rapi, bersih, dan profesional. Pada aspek informasi, 73,3% responden menyatakan bahwa materi tertulis seperti papan informasi dan sistem komputerisasi pelayanan disajikan dengan jelas, mudah dipahami, dan mendukung proses pelayanan. Ketepatan waktu juga menjadi keunggulan, di mana 73,3% responden menilai pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Selain itu, 64% responden mengaku puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.

Responsivitas petugas mendapat apresiasi tinggi. Sebanyak 62,8% responden menilai pegawai sigap dalam memberikan bantuan ketika masyarakat membutuhkan dan

tanggap merespons pertanyaan atau permintaan selama proses pelayanan. Pengetahuan petugas juga menjadi nilai tambah, dengan 68,6% responden menilai pegawai memiliki pemahaman yang cukup untuk menjelaskan informasi pelayanan sehingga menumbuhkan rasa percaya. Dari sisi sikap, 59,3% responden menyatakan petugas melayani dengan sopan, ramah, dan profesional, sementara 66,3% menilai petugas menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan situasi pribadi masyarakat. Sebanyak 64% responden merasakan perhatian personal dari pegawai yang tidak memperlakukan mereka sekadar sebagai nomor antrean. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Kenten telah memenuhi standar baik dari segi fisik, informasi, ketepatan, responsivitas, dan empati.

#### **c. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 10 butir pernyataan pada

variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,30). Sementara itu, uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen ini reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,910, jauh di atas ketentuan minimum 0,60. Hasil ini menandakan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan konsisten untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di lokasi penelitian.

#### **d. Kesimpulan Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Kelurahan Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin tergolong baik. Pelayanan tersebut memenuhi lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang seluruhnya mendapat penilaian positif dari masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang prima terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, serta mencerminkan kinerja aparatur pemerintah desa

yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan publik.

### **3.2.2 Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Kelurahan Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin**

#### **a. Gambaran Umum**

Penelitian ini menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Lurah Kelurahan Kenten, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin. Jumlah responden sebanyak 86 orang, yang mewakili berbagai latar belakang. Fokus penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat serta menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan secara keseluruhan.

#### **b. Hasil Penilaian Indikator Kepuasan**

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan melalui sepuluh indikator utama, dan mayoritas responden memberikan penilaian "Sangat Setuju" pada seluruh pernyataan.

- 1) **Kesesuaian Harapan:** Sebanyak 62,8% responden menilai pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka, dan 74,4% merasa kebutuhan serta harapan mereka benar-benar terpenuhi.
- 2) **Hasil Pelayanan:** Sebanyak 70,9% responden menyatakan hasil pelayanan sesuai ekspektasi, bahkan 66,3% merasa pelayanan yang diterima melebihi harapan.
- 3) **Kemudahan Akses:** Sebesar 61,6% responden merasa mudah dalam mengakses layanan yang disediakan.
- 4) **Ketepatan Waktu:** Sebanyak 70,9% menilai pelayanan diberikan dengan cepat dan sesuai jam layanan yang telah ditentukan.
- 5) **Keadilan Pelayanan:** Responden menilai layanan yang diterima adil dan tidak membedakan latar belakang, dengan persentase 74,4%. Selain itu, 67,4% menilai semua masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi.
- 6) **Efisiensi:** Sebanyak 61,6% responden menyatakan pelayanan dilakukan dengan pemanfaatan waktu, tenaga, dan fasilitas secara efisien tanpa pemborosan.
- 7) **Pemenuhan Tujuan:** Tingkat kepuasan tertinggi tampak pada indikator pemenuhan tujuan dan kebutuhan masyarakat, yaitu 75,6%.

Secara keseluruhan, data ini menegaskan bahwa mayoritas masyarakat merasa sangat puas terhadap setiap aspek pelayanan publik yang diberikan.

### c. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian telah melalui pengujian yang ketat. Uji validitas menunjukkan seluruh 10 butir pernyataan dinyatakan valid, dengan nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel* (0,30). Uji reliabilitas memperlihatkan hasil yang sangat baik dengan nilai Cronbach's Alpha 0,915, jauh di atas standar minimal 0,60. Hasil ini menegaskan bahwa alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dan konsisten untuk menggambarkan kepuasan masyarakat.

#### **d. Kesimpulan**

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Kelurahan Kenten sangat baik. Masyarakat menilai pelayanan sudah sesuai dengan harapan, mudah diakses, adil, efisien, dan efektif. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan: semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Faktor-faktor penting yang menonjol meliputi kualitas pelayanan, kesesuaian harapan, ketersediaan layanan, keadilan, efisiensi, dan efektivitas, yang semuanya mencerminkan kinerja positif aparat pelayanan publik di wilayah tersebut.

#### **3.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Kelurahan Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin**

##### **a. Gambaran Umum**

Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik di Kantor Lurah Kelurahan Kenten, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin. Sebanyak 86 responden dilibatkan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini juga menekankan hubungan erat antara kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan, karena kualitas yang rendah akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan publik.

##### **b. Hasil Penilaian Indikator Kepuasan**

Kepuasan masyarakat diukur melalui sepuluh indikator, dan mayoritas responden memberikan penilaian "Sangat Setuju", yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi.

- 1) Kesesuaian Harapan:** Sebanyak 62,8% responden menilai pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, 74,4% merasa puas karena pelayanan benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan.
- 2) Hasil Pelayanan:** Sebanyak 70,9% menyatakan hasil pelayanan yang diterima sesuai

ekspektasi, dan 66,3% bahkan menganggap pelayanan melebihi harapan mereka.

- 3) **Kemudahan Akses:** Layanan dinilai mudah diakses oleh 61,6% responden.
- 4) **Ketepatan Waktu:** Sebanyak 70,9% menilai pelayanan diberikan dengan cepat dan sesuai jadwal yang ditentukan.
- 5) **Keadilan Pelayanan:** Sebanyak 74,4% merasa mendapatkan perlakuan yang adil tanpa memandang latar belakang, dan 67,4% menilai seluruh masyarakat memperoleh kesempatan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi.
- 6) **Efisiensi:** Sebanyak 61,6% menyatakan bahwa waktu, tenaga, dan fasilitas dimanfaatkan secara efisien tanpa pemborosan.
- 7) **Pemenuhan Tujuan:** Tingkat kepuasan tertinggi tercatat pada indikator pemenuhan tujuan dan kebutuhan masyarakat, yaitu 75,6%.

Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di kantor lurah telah memberikan pengalaman

yang positif dan memenuhi ekspektasi masyarakat dari berbagai aspek.

### c. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian telah melalui pengujian yang memastikan keakuratan dan konsistensinya.

1) **Validitas:** Seluruh 10 butir pernyataan terbukti **valid**, karena nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel* (0,30).

2) **Reliabilitas:** Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai **Cronbach's Alpha 0,915**, yang jauh melampaui standar minimal 0,60, menandakan bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya dan stabil dalam mengukur kepuasan masyarakat.

### d. Kesimpulan

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat tergolong baik.

Masyarakat menilai pelayanan publik sudah sesuai harapan, mudah diakses, cepat, adil, dan efisien. Penelitian ini juga menegaskan bahwa kepuasan masyarakat memiliki keterkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan menurun, maka tingkat kepuasan masyarakat akan ikut

menurun. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan meliputi kualitas pelayanan, kesesuaian harapan, ketersediaan layanan, keadilan, efisiensi, dan efektivitas, yang semuanya menunjukkan kinerja positif aparatur kantor lurah.

## **D. SIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Simpulan**

Hasil pengujian parsial atau uji t menunjukkan bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $18.360 > 3.853$ . Signifikan variabel Kualitas Pelayanan lebih kecil dari  $0,05$  yaitu  $0,001 < 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Hasil pengujian regresi linear sederhana nilai konstanta positif sebesar  $6.360$  yang menunjukkan bahwa pengaruh positif kualitas pelayanan (X). Sedangkan nilai koefisien regresi X sebesar  $0,836$  yang dimana menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan satu kesatuan, maka kepuasan masyarakat (Y) akan

mengalami peningkatan sebesar  $0,836$  atau  $83,6\%$ .

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan pada Kantor Lurah Kelurahan Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, maka kepuasan Masyarakat juga akan semakin meningkat

### **4.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan diatas, saran peneliti terhadap Kantor Lurah Kelurahan Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dalam melayani masyarakat. Sehingga memberikan kepuasan pada Masyarakat Kelurahan Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Creswell, J.W. 2018. *Research Design: Pendekatan Kualitatif,*

- Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasnati, 2014. *Komisaris Independen & Komite Audit*. Yogyakarta : Absolute Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. DKI Jakarta : Rajawali Pers.
- Kamaruddin, S., Jamaluddin., dan Mustanir, A. 2010. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep dan Indikator dan Implementasinya*. Bandung: Qiara Media Partner Press.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: Rajawali Press. *kinerja pelayanan publik pada badan pertahanan nasional (BPN)* Kota Bandung. Alfabeta.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo, 2018. *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta :
- ANDI.methods).Bandung : Alfabeta.
- Mindarti, L. I. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik* .Malang : UB Press.
- Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2008. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Gramedia Press.
- Putra, T.M. 2019. *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo Persada. r&d.Bandung : Alfabeta. r&d.Bandung : Alfabeta.
- Rewansyah, A. 2010. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. DKI Jakarta : Yusiantanas Prima.
- Saggaf, S., dan Akib, H. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: CV Sah Media.
- Sedarmayanti, S. 2012. *good governance. pemerintahan yang baik dan good corporate governance. tata kelola perusahaan yang baik*.
- Sedarmayanti. 2013. *Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi*

- dan *Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Kota Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2013. *Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Kota Bandung: PT Refika Aditama.
- Sellang, K., Jamaluddin., Mustanir, A. 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (dimensi, konsep, indikator dan implementasinya)*. Surabaya: Qiara Media Partner.
- Semil, N. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Kencana.
- Sinambela, Lijan Poltak Sinambela. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kota Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono.2006.*Statistika untuk penelitian*.Bandung : Alfabeta
- Suharsimi, A. 2011. *Penelitian Tindakan*.Malang : Aditya Media.
- Sunyoto, Danang. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika
- Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Kota Yogyakarta. BPFE
- Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Kota Yogyakarta. BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uar, A. 2016. *Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip good governance terhadap* Ambon: Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan*
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi(mix*
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan* Aditama. Bandung: mandar maju.