



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR LURAH KELURAHAN  
SUKAJAYA KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG**

**NAMA : RAHMA PUTRI ANGGRAEINI**

**NIM : 21.11.206**

**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK**

---

**ABSTRACT**

*Rahma Putri Anggraeini, November 21, 2006 The Influence of Service Quality on Public Satisfaction Levels at the Sukajaya Village Head Office, Sukarami District, Palembang City. Department of Public Administration, Satya Negara State College of Public Administration (STIA) Palembang. Main Advisor (1) Dr. Supardi, S.Sos., Msi and Assistant Advisor (11) H. Suparman, S.Sos., S.Pd.I., M.Si.*

*Service quality is a condition where a dynamic relationship is created between users and service providers, both human services. Public service is closely related to capability, responsiveness, timeliness, and available infrastructure. If the service provided meets the expectations of service users, it can be said to be a quality service. It is better if the service provided is not of good quality.*

*This study aims to analyze and examine the influence of service quality on public satisfaction at the Sukajaya Village Head Office, Sukarami District. To analyze and assess public satisfaction at the Sukajaya Village Head Office, Sukarami District. To analyze and assess the influence of service quality on public satisfaction at the Sukajaya Village Head Office, Sukarami District.*

*The results of the study indicate that service quality significantly influences public satisfaction, with a coefficient of determination (R) of 0.222, or 22.2%. This means that 32.8% of public satisfaction is influenced by service quality, while 67.2% is influenced by factors outside this study. A significance value of  $0.000 \pm 0.05$  confirms the positive and significant influence. Based on the Public Satisfaction Index (SKM), services at the Sukajaya Village Head Office received a conversion score of 96.75, which falls into the "Very Good" category.*

*Keywords: Service Quality, Public Satisfaction*

---

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**A. 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 merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

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 dan 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.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidak pedulian dan ketidak berdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit dalam mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), di persulit dalam mengurus KK (Kartu Keluarga), serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu



dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah, serta masih ditemukan keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbeli-belit akibat birokrasi yang kaku, tingkat kedisiplinan rendah, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan seringkali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan, Kondisi pelayanan juga dikeluhkan sehingga masyarakat merasa tidak puas hal ini dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) serta kapasitas ruangan yang ada di Kantor tersebut masih terbatas. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami, sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami. Bentuk

layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat kelurahan. Layanan yang diberikan contohnya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Belum Kawin, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah (Keluar/Datang) dan lain-lain), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat kelurahan. Penelitian yang dilakukan pada Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami

Berdasarkan peraturan daerah Kota Palembang No. 21 tahun 2003 bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian, dan lain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat IzinTempat Usaha (SITU), dan surat lain-lainnya.

Berikut data yang diperoleh oleh peneliti mengenai jenis pelayanan surat beserta jumlah masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan tersebut pada Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami pada tahun 2024.



Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Surat

| No. | Pelayanan                    | Jumlah           |
|-----|------------------------------|------------------|
| 1.  | Surat Pindah (Keluar/Datang) | 12 Orang         |
| 2.  | Surat Persyaratan Ahli Waris | 5 Orang          |
| 3.  | Surat Pensiunan              | 7 Orang          |
| 4.  | Surat Keterangan Tidak Mampu | 89 Orang         |
| 5.  | Surat Keterangan Janda/duda  | 10 Orang         |
| 6.  | Surat Pengantar NA           | 15 Orang         |
| 7.  | Surat Keterangan Belum Kawin | 25 Orang         |
| 8.  | Surat Keterangan Usaha       | 326 Orang        |
|     | <b>Total</b>                 | <b>489 Orang</b> |

Sumber data: Dokumentasi Kantor Lurah Sukajaya Kecamatan

#### Sukarami Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat adalah pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Lurah Sukajaya Kecamatan Sukarami.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai- pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang atau tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan fasilitas yang baik dari pemerintah. Peran lurah beserta pegawai-pegawai di kantor lurah tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 12 Tahun 2017, kedudukan, tugas dan wewenang lurah adalah sebagai Kepala Pemerintahan yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan

Kelurahan, Lurah bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Kelurahan, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Juli Omar Sinaga Rahmat Hidayat (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam, hasil yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa. Tangible dan empathy berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat Tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat dan Empathy memiliki nilai Beta terbesar yaitu 0.469 atau 46,9 persen. Untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian, dilakukan pengujian ulang regresi dengan model pemangkasan, uji statistik F dan parsial regresi.



Penelitian ini sangat penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan bagi Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kedepannya.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena akan menganalisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami dengan menggunakan teori-teori serta konsep-konsep yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami Kota Palembang”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah seberapa besar Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Tingka Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami Kota Palembang ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualias Pelayanan

Terhadap Tingka Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami Kota Palembang

### **C. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pegawai Kantor lurah sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami.

### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum berdasarkan fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016:134).

Menurut (Creswell, 2016) ada dua bentuk hipotesis yaitu hipotesis



nol ( $H_0$ ) merupakan hipotesis yang mempresentasikan pendekatan tradisional : ia membuat suatu prediksi yang menyatakan tidak ada satupun hubungan atau perbedaan signifikan antara kelompok-kelompok dalam variabel penelitian. Kemudian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yaitu hipotesis yang membuat suatu prediksi atas hasil yang diharapkan. Prediksi ini biasanya berasal dari literatur atau penelitian sebelumnya yang pernah menyatakan kemungkinan hasil tersebut. Misalnya, peneliti dapat memprediksi bahwa “nilai kelompok A akan lebih tinggi ketimbang kelompok B” dalam variabel terikat bahwa kelompok A akan lebih banyak berubah ketimbang kelompok B” dalam outcome yang diharapkan. Contoh-contoh berikut mengilustrasikan hipotesis alternative ini karena prediksi yang diharapkan (misalnya, lebih tinggi, lebih banyak berubah, dan sebagainya) juga disertakan di dalamnya. Maka pernyataan dari hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Diduga tidak ada pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

$H_a$  : Diduga adanya pengaruh secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

### E. Kriteria Penguji Hipotesis

Pengujian Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji t (secara parsial) untuk melakukan uji hipotesis penelitian.

Menurut Sugiyono (2014:250), rumus yang digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

t = nilai uji t

r = koefisien korelasi parsial

$r^2$  = koefisien determinasi

n = jumlah responden uji coba

Uji t hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Untuk menentukan apakah  $H_0$  diterima atau ditolak maka dengan menggunakan uji  $t_{hitung}$  dengan tabel, maka:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan (Harbani Pasolong, 2011:151).



## B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Menurut "Parasurama (1998:42) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut."

1. **Tangibles/Bukti langsung**  
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.
2. **Reliability / Keandalan**  
Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.
3. **Responsiveness/Ketanggapan**  
Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
4. **Assurance/Jaminan**  
Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun



kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain

5. **Emphaty/Empati**  
Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (access) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.”

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan

diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen.

Menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010:199) : Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan menurut A.G. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) : Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat dan sebagainya.

Menurut pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Harbani Pasolong, 2019:147), “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lainnya.

Menurut Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Umum di



Indonesia, mengatakan bahwa :  
“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 1992 :16) Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian Pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

### C. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu.

Menurut Oliver dalam pelayannya (Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.” Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka masyarakat akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka masyarakat akan

sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan sangat puas harapan masyarakat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.”(Murni Sumarni, 2002 :226)

Menurut Tjiptono dan Candra, (2004) sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

### D. Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2007, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

#### 1. Persyaratan

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



2. Sistem Mekanisme dan Prosedur  
Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian  
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. 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  
Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan, Pengaduan, Suara dan Masukan  
Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana  
Adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang

utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan dan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan perasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengelolaan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survey.
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
3. Menentukan reponden.
4. Melaksanakan survey.
5. Mengelola hasil survey.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### **E. Kerangka Berpikir**

Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah. Sama halnya dengan Kantor Lurah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan Kantor Lurah merupakan titik sentral dari kegiatan Kantor Lurah karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. selain itu, bagian pelayanan di Kantor Lurah merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa di Kantor Lurah. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja Kantor Lurah karena bagian



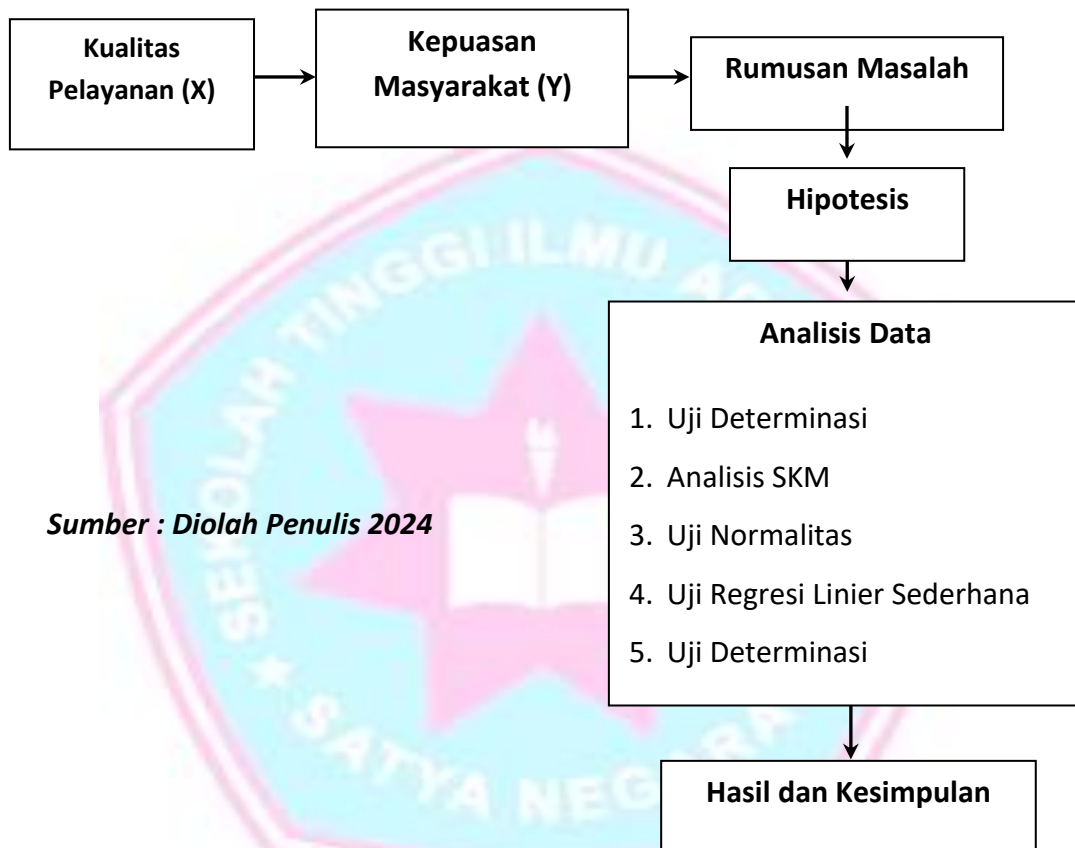
ini yang sering berhubungan langsung dengan masyarakat.

Adapun kerangka pemikiran kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada

Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami dapat peneliti gambarkan pada gambar 1 berikut ini :

**Gambar 1**

**Kerangka Pikir**



*Sumber : Diolah Penulis 2024*



### BAB III

## PROSEDUR PENELITIAN

### A. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami.

### B. Definisi Konsep

Menurut Mochtar Mas'od (1990:90), definisi konsep adalah serangkaian prosedur yang

menggambarkan kegiatan yang harus dilaksanakan kala seseorang hendak mengetahui eksistensi empiris suatu konsep. Secara sederhana konsep operasional merupakan penjelasan-penjelasan tentang indikator-indikator pengukur dari variabel.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu satu variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

Untuk mempermudah serta memperjelas istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka dioperasionalkan konsep yang terkait dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Adapun definisi konsep pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 3**

### Operasionalisasi Konsep

| No | Variabel   | Indikator                         | No Kuesioner |
|----|--|-----------------------------------|--------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan<br>(x)<br><br>(Tjiptono, 2005 : 43) | 1. Ketepatan Waktu                | 1            |
|    |  | 2. Akurasi                        | 2            |
|    |  | 3. Kesopanan dan Keramahan        | 3            |
|    |  | 4. Kemudahan                      | 4            |
|    |  | 5. Kenyamanan                     | 5            |
|    |  | 6. Sarana Prasarana               | 6            |
| 2  | Kepuasan Masyarakat<br>(Y)                             | 1. Persyaratan                    | 7            |
|    |  | 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 8            |



|   |  |    |
|---|--|----|
| (Keputusan Menteri<br>Pendayagunaan<br>Aparatur Negara<br>(PAN) Nomor 14<br>Tahun 2017) | 3. Waktu Penyelesaian                          | 9  |
|   | 4. Biaya/Tarif                                 | 10 |
|   | 5. Produk Spesifikasi Pelaksana                | 11 |
|   | 6. Kompetensi Pelaksana                        | 12 |
|   | 7. Perilaku Pelaksana                          | 13 |
|   | 8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan<br>Masukan | 14 |
|   | 9. Sarana dan Prasarana                        | 15 |

**B. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:91). Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel penelitian ini menggunakan total populasi, dalam hal ini warga Kelurahan Sukajaya yang dijadikan subjek penelitian.

Menurut Wiratna Sujarweni, jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{(1+(Nxe^2))}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi (573 orang)

e = Margin of error yang ditetapkan (10% atau 0,1)

maka perhitungan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{573}{1 + 573 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{573}{1 + 5.73}$$

$$n = \frac{573}{6.73}$$

$$n = 85$$

$$n = 85,14 \text{ (dibulatkan menjadi 85)}$$

responden untuk kepentingan efektivitas analisis

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 responden, yang diperoleh dengan rumus Slovin menggunakan margin of error 10%, dan dianggap cukup representatif terhadap populasi sebanyak 573 orang.

**D. Uji Hipotesis**

**a. Uji t**

Menurut Ghozali (2005:134) uji secara parsial (Uji t) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut : Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig < \alpha$  maka :

$H_0$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.  $H_a$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig > \alpha$  maka :



$H_0$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

$H_a$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Adapun rumus yang digunakan untuk melihat nilai t tabel adalah :

$$t_{tabel} = (n-k-1 : \alpha/2)$$

Keterangan :

$\alpha$  = toleransi kesalahan (5% atau 0,05)

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

Diketahui  $t_{hitung} (4,782) > t_{tabel} (3,840)$  dan  $Sig. (0,000) < 0,05$ .

Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan kriteria pengujiannya  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan tingkat signifikannya adalah 0,000.

### **b. Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya (Nawari,2010). Koefisien determinasi disimbolkan dengan dengan R square. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, dan sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah. Besarnya hubungan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dilihat dari besarnya nilai

koefisien determinasi (R square) yang diperoleh sebesar 0,322. hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kualitas) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 32,2% sedangkan sisanya sebesar 67,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y).

### **c. Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)**

Uji Normalitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Modal regresi yang baik adalah nilai residual yang berdistribusi normal.

Jika nilai Signifikan  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal.

Jika nilai Singnifikan  $< 0,05$  maka nilai residual tidak bersistribusi normal.



**Tabel 44**  
**Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                  |                | 98                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 5.21551176              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .081                    |
|                                    | Positive       | .037                    |
|                                    | Negative       | -.053                   |
| Test Statistic                     |                | .081                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .109 <sup>c</sup>       |

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

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui signifikan  $0,109 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**5.1.4 Uji T**

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), Diketahui :  
Jika  $H_0:p = 0$  Artinya tidak adanya pengaruh yang nyata (signifikan)

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Jika  $H_a:p \neq 0$  Artinya adanya pengaruh yang nyata (signifikan) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Keterangan pengujian :  
 $H_0$  diterima jika nilai sig (probalitas)  $> 0,05$

**Tabel 46**  
**Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)    | 76.759                      | 7.550      |                           | 10.167 | .000 |
| Pelayana Publik | .271                        | .152       | .251                      | 1.743  | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasana Masyarakat

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 20



Uji t digunakan untuk menguji secara parsial apakah variabel independen yaitu motivasi berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai. Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 29, diperoleh nilai t hitung sebesar 1,742 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Sementara itu, t tabel untuk tingkat signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df) sebesar 83 (karena jumlah responden 85, maka  $df = n - 2$ ) adalah sebesar 1.663

$H_0$  : artinya tidak ada pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor kelurahan Sukrami Kota .

$H_a$  : artinya pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor kelurahan Sukrami Kota.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa t hitung (1,742) lebih besar daripada t tabel (1,663), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan

hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Artinya, Berpengaruh Signifikan Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi yang dimiliki pegawai, maka kinerja mereka juga akan meningkat.

### 5.1.5 Uji Regresi sederhana

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat dihitung dengan menggunakan rumus Regresi Sederhana yang didasarkan pada hubungan dua variabel yakni variabel bebas dengan variabel terikat dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b.X$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

kemudian data tersebut dikelola melalui SPSS 20 sehingga terlihat regresi sederhana sebagai berikut :

**Tabel 5.34**

### Uji Regresi sederhana

Coefficients<sup>a</sup>

| Model           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)    | 76.759                      | 7.550      |                           | 10.167 | .000 |
| Pelayana Publik | .271                        | .152       | .251                      | 1.742  | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 20

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 76,759 + 0,271X$$

Artinya:

a. Nilai konstanta (intersep) sebesar 76,759 menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel



Pelayanan Publik (X) atau nilai  $X = 0$ , maka nilai Kepuasan Masyarakat (Y) diprediksi sebesar 76,759.

- b. Koefisien regresi sebesar 0,271 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Pelayanan Publik akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,271 satuan.

### 5.1.7 Uji Koefisien Determinasi

Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen

terbatas. Sebaliknya nilai  $R^2$  yang mendekati suatu menandakan variable bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel. Hasil perhitungan koefisien determinasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.35**  
**Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .147 <sup>a</sup> | .222     | .010              | 5.228                      |

a. Predictors: (Constant), TOTAL

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 23, 2025

Berdasarkan tabel di atas kualitas pelayanan yaitu R square sebesar 0,222 atau sebesar 22,2%. Jadi 22,2% kualitas pelayanan pada kantor lurah Sukarami dipengaruhi oleh Kepuasan Masyarakat di Kantor, sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan “nilai rata-rata terhitung” masing-masing unsur pelayanan, dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan

yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

1. Bobot Nilai Tertimbang  
IkM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). dalam penghitungan SKM terdapat 31 Unsur atau indikator yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbangan ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2024 dengan rumus, sebagai berikut :



$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

$$= \frac{1}{31} = 0,03$$

## 2. Nilai SKM

$$\text{SMK} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{98} \times \text{nilai penimbang}$$

$$\text{IKM} = \frac{318}{85} \times 0,03 + \frac{321}{85} + \frac{349}{85} + \frac{311}{85} + \frac{305}{85} + \frac{283}{85} + \frac{305}{85} + \frac{318}{85} + \frac{324}{85} +$$

$$\frac{321}{85} + \frac{345}{85} + \frac{347}{85} + \frac{357}{85} + \frac{333}{85} + \frac{326}{85} + \frac{314}{85} + \frac{325}{85} + \frac{366}{85} + \frac{353}{85} + \frac{365}{85} +$$

$$\frac{348}{85} + \frac{357}{85} + \frac{354}{85} + \frac{358}{85} + \frac{336}{85} + \frac{340}{85} + \frac{357}{85} + \frac{338}{85} + \frac{360}{85} + \frac{340}{85} + \frac{344}{85}$$

$$118,75 \times 0,03 = 3,5625$$

SKM = 3,5625 dibulatkan menjadi 3,5

## 3. Konvesksi Nilai SKM

Untuk memudahkan terhadap nilai SKM yaitu antar 25-100. maka hasil penilaian tersebut diatas dikonvesikan dengan nilai rumus dasar, berdasarkan Keputusan Manteri pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2024 dengan rumus, sebagai berikut :

SKM Unit Pelayana x 25

Konversi Nilai SKM = 3,56 x 25

Konvesi Nilai SKM = 89

**Nilai Interval, Nilai Interval Konveksi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konveksi (NIK) | Kualitas Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak baik             |
| 2              | 2,60 – 3,064        | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang baik            |
| 3              | 3,0644 – 3,532      | 76,61 -88,30                  | B                  | Baik                   |
| 4              | 3,5324 – 4,00       | 88,31 – 100,00                | A                  | Sangat Baik            |

Berdasarkan Uji Nilai Survei Kepuasan Masyarakat hasil pada penelitian kepuasan masyarakat di

kantor Lurah Sukajaya Kecamatan Sukarami Kota Palembang, Nilai survei kepuasan masyarakat yang



diperoleh sebesar 89 menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan berada dalam kategori "Sangat Baik". Ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan publik yang disurvei telah memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, maupun sikap petugas.

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi sederhana dengan persamaan regresi  $Y = 76,759 + 0,271X$ , di mana nilai koefisien  $X$  menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,271 poin.

Hasil uji  $t$  menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung  $(1,742) > t$  tabel  $(1,663)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,222, mengindikasikan bahwa 22,2% variasi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 89, berada pada kategori "Sangat Baik", menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya secara umum telah memenuhi harapan masyarakat,

baik dari segi proses, hasil, maupun sikap petugas.

#### **B. Saran**

Dari simpulan yang telah dijabarkan di atas penelitian memberikan saran sebagai berikut :

**Meningkatkan Kualitas Pelayanan Secara Konsisten:** Pegawai Kantor Lurah Kelurahan Sukajaya diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan, kemampuan teknologi, serta kemudahan prosedur bagi masyarakat.

**Penguatan Kompetensi dan Etika Pelayanan:** Diperlukan pelatihan berkala bagi pegawai dalam hal keterampilan pelayanan publik dan etika kerja, agar dapat terus menciptakan pelayanan yang ramah, adil, dan profesional.

**Pemanfaatan Teknologi Informasi:** Untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, pelayanan berbasis digital atau online perlu lebih dioptimalkan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan layanan dengan mudah.

**Penanganan Keluhan yang Responsif:** Diperlukan mekanisme pengaduan yang jelas dan mudah diakses masyarakat agar setiap keluhan atau saran dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat, sehingga tingkat kepuasan masyarakat tetap tinggi.

**Evaluasi Berkala terhadap SKM:** SKM hendaknya dilakukan secara berkala untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan peningkatan mutu layanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Cholif Firmansyah, Brilliant Rosy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan), *Journal of Office Administration: Education and Practice*. Volume 1 Issue 2, 82-93(2021)
- Ahry Ana. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPF : Jakarta
- Anggara, Sahya. (2012). Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: Pustaka Setia
- Amin, I. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju : Jakarta
- Darwis, dkk. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Maminasata. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3, No 02
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12
- Ghozali, imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Jalaluddin, Al-Mahali Imam dan Imam Jalaluddin A-suyuthi. *Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul*, Cet IV, Jilid II, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1997
- Juli Omar, Sinaga Rahmat Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam . *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, (online)*, Vol. 4 No. 1
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kotler.P. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Nova I.E. Tamara, Lisbeth Mananeke, Christoffel Kojo. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan



Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, (online), Vol. 8 No. 1

Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan

Prasetyo Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Prasindo Prasada

Robby Nur Akbar, Zainul Arifin, Sunarti, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 30 No. 1 Januari 2016

Sinaga, J.O. dan Hidayat, R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota

Sinambela, L.P, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siti Anisa. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Helvetia*. Skripsi. Medan: Universitas Islam Negara Sumatera Utara

Slamet Riyadi, Aji Hermawan, Ujang Sumarwan. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal*

*Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 4 No. 1

Subarsono, A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Subarkah Andi, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2012)

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Ulumuddin, A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, (online), Vol. 4 No. 1, (www.journal.uniga.ac.id, diakses 25 Desember 2021)

Vincent, Gaspesz. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*, bogor. Vincristo Publication

Undang-Undang Dasar 1945 tentang 4 Aspek Tugas Pokok Aparatur Terhadap Masyarakat

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Vol. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama. Pranamedia Group: Jakarta