



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

NAMA : BELA RODIATUL FADILLAH

NIM : 21.11. 221

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Bela Rodiatul Fadillah, November 21, 2021. The Influence of Service on Public Satisfaction in Azhar Permai Village, Talang Kelapa District, Banyuasin Regency, Department of Public Administration, Satya Negara State College of Public Administration (STIA), Palembang. Main Supervisor (1) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si., and Assistant Supervisor (2) Hj. Citra Iasha, S.Psi., M.Si.

Satisfaction is a positive response from customers, indicated by feelings of pleasure and the fulfillment of expectations regarding performance and service. This study aims to determine whether there is an influence of service on public satisfaction in Azhara Permai Village, Talang Kelapa District, Banyuasin Regency, and to determine the extent of the influence on public satisfaction in Azhar Permai Village, Talang Kelapa District, Banyuasin Regency. The research method used a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires to 143 respondents. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, multiple linear regression, and t- and F-tests using SPSS version 23.

Based on the results of the study on the Effect of Service on Public Satisfaction in Azhar Permai Village, Talang Kelapa District, Banyuasin Regency, it can be concluded that there is a significant effect of service on public satisfaction. The t-test results showed a significance value of 0.000 (<0.05) and a positive regression coefficient of 0.522. This means that an increase in service quality will be followed by an increase in public satisfaction.

The effect of service on public satisfaction was 32.4%. This is evident from the R² value of 0.324, indicating that the service variable explains 32.4% of the variation in public satisfaction. While the remaining 67.6% is influenced by factors outside the study, such as facilities, service culture, and regional policies. The service aspect still received a negative assessment from the majority of respondents. These aspects include clarity of information on public rights, efficiency of the service process, an easily accessible complaints system, timeliness of service, staff competence, and availability of infrastructure. Public satisfaction is not yet optimal. Despite the positive impact of service on satisfaction, many indicators of public satisfaction still receive negative ratings, above 50%, necessitating continuous improvement.

Keywords: Service, Public Satisfaction

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara yang mengabdikan kepada masyarakat disamping abdi Negara. Aparatur Negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat

tentunya menjadi kewajiban ataupun tanggungjawab dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya. Jika dalam pelayanan mutunya rendah pasti akan menjadi pandangan yang kurang baik bagi aparatur di pemerintahan sehingga menurunkan citranya oleh pandangan publik.

Dalam pelayanan publik itu sendiri harus berdasarkan dengan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai keharusan dan janji penyelenggara terhadap masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik di atur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengaturan ini bertujuan agar dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggaraan dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik juga

bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas mengenai

hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2005, h.234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. (Nasution, 2001) kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Schnaars dalam (Pasolong, 2010) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari 6 pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat masyarakat. Semakin penting karena adanya hubungan kepercayaan baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan



masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat adalah indikator penting dari efektivitas pelayanan publik dan kualitas produk. Memahami dan mengukur kepuasan masyarakat membantu penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas dan memenuhi harapan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan, partisipasi, dan loyalitas masyarakat. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Kelurahan Azhar Permai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin adanya indikasi terkait pelayanan yang ada di Kelurahan Azhar Permai terkait pelayanan publik oleh birokrasi negara merupakan manifestasi dari tanggung jawab aparatur negara dalam mengabdikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk membangun citra positif pemerintah dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Standar pelayanan yang jelas, seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, menjadi acuan untuk menilai kualitas pelayanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Seiring dengan kompleksitas tugas pemerintah yang semakin meningkat, aparatur negara dituntut untuk berkinerja baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima. Jika kinerja pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, masyarakat akan merasa puas, yang pada gilirannya meningkatkan

kepercayaan dan loyalitas terhadap pemerintah. Inovasi dalam pelayanan publik, seperti penerapan program Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan (PAKEN), bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat tidak hanya menciptakan hubungan yang harmonis antara masyarakat dan instansi, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas dan rekomendasi positif dari masyarakat. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan masyarakat akan berkontribusi pada efektivitas pelayanan, partisipasi aktif masyarakat, dan pembangunan sosial yang berkelanjutan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi semua penyedia layanan, baik di sektor publik maupun swasta. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN AZHAR PERMAI KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN BANYUASIN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Azhara Permai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin? 2. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan



Azhar Permai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin? 1.3 Tujuan Penelitian Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab masalah pokok yang telah dirumuskan di atas yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Azhara Permai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Azhar Permai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

C. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang kontribusi yang positif bagi masyarakat. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis Untuk penulis adalah sebagai sarana menambah wawasan tentang hubungan antara pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta memberikan data empiris yang berguna bagi studi lebih lanjut. Menambah wawasan tentang hubungan antara pelayanan dan kepuasan masyarakat 9

2. Bagi Kepuasan Masyarakat Diharapkan Kelurahan Azhar Permai bisa lebih bijak dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, supaya masyarakat juga bisa merasakan kelayakan dalam pelayanan sebuah kantor lurah.

3. Bagi STIA Satya Negara Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat lebih untuk kemajuan STIA Satya Negara Palembang, serta menjadi bahan informasi dan pedoman dalam perbandingan serta acuan untuk mahasiswa yang lain dalam melakukan penelitian yang akan datang.

D. Hipotesis

Sugiono (2019:99) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti di mana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Rancangan hipotesis yang diuji pada penelitian ini adalah mengenai ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti, dimana hipotesis nol (H_0) merupakan hipotesis tentang tidak adanya pengaruh antara satu variabel yang diteliti dengan variabel lainnya yang pada umumnya dirumuskan untuk ditolak, sedangkan hipotesis tandingan atau hipotesis alternative (H_a) merupakan hipotesis penelitian. Dengan demikian maka : $H_0: p = 0$ Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. $H_a: p \neq 0$ Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. 10 Maka ditarik kesimpulan bahwa H_a merupakan hipotesis penelitian dimana diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.



1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Adapun pengujian hipotesis yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji T. Berikut ini uraian uji hipotesis tersebut : Uji statistik t pada dasarnya untuk menguji hubungan antara variabel bebas (pelayanan) variabel terikat (kepuasan masyarakat) secara masing-masing atau terpisah (Sugiono 2014:187)

Rumus :

Dimana : t : nilai t yang di hitung
 r : koefisien korelasi
 n : jumlah responden uji coba
Pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan t hitung dengan tabel ;

1. H_0 di tolak jika t hitung berada di wilayah penolakan H_0
2. H_a diterima jika t hitung berada di wilayah penerimaan H_0

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11),

“Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan

mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”

Manusia melakukan kegiatan dengan menggunakan peralatan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan. Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Secara sederhana, istilah pelayanan diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain dan tidak menghasilkan produk secara fisik. Pelayanan dapat dilakukan oleh perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta. Menurut kamus Oxford Advanced Learner's Dictionary dalam Fandy Tjiptono (2012: 4): Service adalah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta; organisasi yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah; bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang; keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang; dan kondisi atau posisi menjadi pelayan atau pembantu (servant).



B. Indikator Pelayanan

Indikator Pelayanan ada 4 menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan

1. Hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Kewajiban pemerintah untuk menyediakan layanan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.
3. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan cara yang profesional, cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.
4. Sistem pengaduan yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan keluhan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan.

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011: 433) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu,

mengukur tingkat kepuasan masyarakat sangatlah perlu karena akan memberikan informasi yang bermanfaat guna perkembangan instansi tersebut. Tse dan Wilton dalam Rambat Lupiyoadi (2004: 349) menjelaskan: “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Instansi pemerintahan dapat mengetahui kepuasan dari masyarakat melalui umpan balik yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan masyarakat. Salah satu contoh umpan balik dapat diketahui pada saat masyarakat komplain atau mengeluh, dengan adanya komplain atau keluhan tersebut, instansi dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan sehingga dapat memuaskan masyarakat yang belum puas. Sedangkan menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2014: 354) mendefinisikan “Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkan tercapai. Masyarakat yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan



produk atau jasa yang telah diberikan oleh instansi tersebut. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan definisi kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

3. Indikator Kepuasan Masyarakat Menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 variabel, yang harus dinilai dalam pelaksanaan SKM, yaitu: 1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan 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 Pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. 9. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

2.5 Kerangka Berpikir Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 2 variabel yaitu pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y), berikut teori yang dikemukakan oleh undang undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan

1. Hak masyarakat
2. Kewajiban pemerintah
3. Penyelenggaraan pelayanan
4. Sistem pengaduan

Menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 variabel, yang harus dinilai dalam pelaksanaan SKM, yaitu:

1. Persyaratan,
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah
3. Waktu Penyelesaian,
4. Biaya/Tarif.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.



6. Kompetensi Pelaksanaan.
 7. Perilaku Pelaksana
 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 9. Sarana dan Prasarana
- Berikut bagan kerangka berpikir penelitian:

BAB III PROSEDUR PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Menurut Steven Dukeshire dan Jennifer Thurlo (2010) menyatakan bahwa “research is the systematic collection and presentation of information”. Penelitian merupakan cara yang sistematis untuk mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya. Selanjutnya Creswell (2014) menyatakan bahwa “research methods involve the from of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies”. Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini kesimpulan kesimpulannya menyatakan bahwa, metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat 4 kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

B. Definisi Operasional

Pengertian definisi operasional menurut Nazir (1999;152), mengemukakan bahwa definisi oprasional adalah definisi yang diberikan pada suatu variabel atau konstrak dengan cara memberikan arti atau menprevisikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasionalisasi yang diperlukan untuk mengukur konstrak atau variabel tersebut. Menurut Sugiyono (2016), definisi operasional adalah penjelasan yang lebih spesifik mengenai variabel yang akan diteliti, termasuk indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut. Dalam konteks penelitian, definisi operasional bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang bagaimana suatu konsep atau variabel akan diukur dan diidentifikasi dalam praktik.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat dikatakan definisi operasional adalah suatu kegiatan yang berdasarkan karakteristik mengenai hal-hal yang dapat di observasi, sehingga dapat menunjukkan apa yang harus dilakukan peneliti dalam menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah seperti pada tabel 2 berikut ini:



C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek/subjek penelitian, sedangkan sampel merupakan sebagian atau wakil yang memiliki karakteristik representasi dari populasi. Untuk dapat menentukan atau menetapkan sampel yang tepat diperlukan pemahaman yang baik dari peneliti mengenai sampling, baik penentuan jumlah maupun dalam menentukan sampel mana yang diambil. Kesalahan dalam menentukan populasi akan berakibat tidak tepatnya data yang dikumpulkan sehingga hasil penelitian pun tidak memiliki kualitas yang baik, tidak representatif, dan tidak memiliki daya generalisasi yang baik. Pemahaman peneliti mengenai populasi dan sampel merupakan hal yang esensial karena merupakan salah satu penentu dalam mengumpulkan data penelitian. 3.4.1

Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126), populasi adalah wilayah generasi yang berdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 384 orang. (sumber : kelurahan Azhar Permai).

D. Teknik Uji Coba Instrumen

Dalam konteks penelitian, instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden atau objek penelitian. Instrumen ini bisa berupa kuesioner, wawancara, observasi, atau alat pengukuran lainnya. Instrumen penelitian harus valid dan reliabel agar data yang diperoleh dapat dipercaya.

Menurut Sugiyono (2019:291), Teknik uji coba instrumen merupakan teknik untuk menguji coba alat yang digunakan apakah valid dan reliabel. Dalam teknik uji coba instrumen diperlukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur valid dan reliabel suatu data, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses yang digunakan untuk menentukan sejauhmana suatu instrumen pengukuran (seperti kuesioner, tes, atau alat ukur lainnya) dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas sangat penting dalam penelitian karena instrumen yang tidak valid dapat menghasilkan data yang tidak akurat dan menyesatkan. Jika hasil korelasi suatu pertanyaan memiliki nilai sig (probabilitas) 0,05 maka dikatakan valid, sehingga pertanyaan dapat digunakan untuk analisa data, sedangkan jika nilai sig (probabilitas) 0.05 maka dikatakan tidak valid, sehingga pertanyaan tidak dapat digunakan untuk analisa data. Ghazali (dalam Posaina, 2013:24).



Pengujian validitas menggunakan rumus korelasi product SPSS versi 23

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau tes. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang konsisten dalam pengukuran yang berulang. Dalam menguji reliabilitas digunakan uji konsistensi internal dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach (Arikunto, 2010:221), karena metode ini mudah dan tersedia dalam program SPSS versi 26. Berikut rumus alpha Cronbach :

Keterangan :

Keterangan :

r_{11} = Realibilitas instrument

K = Banyaknya butir atau banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$ = Jumlah varian butir /item

$\sum ab^2$ = Varian butir

Dengan kriteria jika $r_{11} > r_{tabel}$ berarti reliabel jika $r_{11} < r_{tabel}$ tidak reliabel.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Azhar Permai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden, dengan jumlah responden sebanyak 143 orang sesuai sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan aplikasi **Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 23.0**

Hasil atau keluaran data tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilakukan Analisa dan pembahasan pada bab ini. Setelah dilakukan Analisa data dan pembahasan diharapkan hasil tersebut dapat menjawab permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang diperoleh penulis dari lapangan dan menjawab masalah tentang Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Azhar Permai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin

B. Deskriptif Karakteristik Responden

Deskriptif Karakteristik untuk memberikan pemahaman awal mengenai profil responden, sehingga dapat membantu dalam menginterpretasikan hasil penelitian secara lebih tepat. Karakteristik responden yang diuraikan meliputi aspek-aspek seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan sebagai berikut:

Tabel 7
Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	45	31.5	31.5	31.5
	perempuan	98	68.5	68.5	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Sumber : Dikelolah oleh peneliti,2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki laki sebanyak 45 orang dengan persentase 31,5%,

sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 98 orang dengan persentase 68,5 %

Tabel 8

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25	30	21.0	21.0	21.0
	26-30	27	18.9	18.9	39.9
	31-35	48	33.6	33.6	73.4
	36-40	22	15.4	15.4	88.8
	41-45	16	11.2	11.2	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Sumber : Dikelolah oleh peneliti,2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan Usia 20-25 Tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 21.0%, 26-30 Tahun sebanyak 27 orang dengan persentase 18.9%, 31-35

Tahun sebanyak 48 orang dengan persentase 33.6% , 36-40 Tahun sebanyak 22 orang dengan persentase 15,4 %, dan 41-45 sebanyak 16 orang dengan persentase 12.1%

Tabel 9
Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMK/SMA	110	78.1	78.1	78.1
	Perguruan Tinggi	33	21.9	21.9	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Sumber : Dikelolah oleh peneliti,2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan Pendidikan SMA/SMK sebanyak 110 Orang dengan persentase 78.1% dan Perguruan Tinggi 33 Orang dengan persentase 21.9%

C. Uji Validitas

Hasil Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validatas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah



setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 143 responden. Cara mengukur validitas yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan menggunakan skor total menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* 0,05 dengan nilai *r* tabel untuk 143 Responden adalah 0,163. dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel. kriterianya jika nilai *t* hitung lebih besar (>) dari nilai

r tabel, maka item instrumen dinyatakan valid.

D. Uji Validitas Pelayanan

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen **Pelayanan Publik** benar-benar mengukur konstruksi yang dimaksud, yakni kualitas layanan yang diterima masyarakat dari unit pelayanan. Validitas diperlukan agar setiap butir pernyataan pada kuesioner merepresentasikan variabel pelayanan publik, berikut data hasil uji validitas variabel pelayanan publik

Tabel 10
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik

No	Pernyataan	Nilai <i>t</i> tabel	Nilai <i>r</i> tabel	Valid
1	PERYATAAN 1	0,275	0,163	Valid
2	PERYATAAN 2	0,192	0,163	Valid
3	PERYATAAN 3	0,491	0,163	Valid
4	PERYATAAN 4	0,528	0,163	Valid

Sumber : Data Dikelolah Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 10, diperoleh bahwa seluruh item pernyataan pada variabel pelayanan publik memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel (0,163). Pernyataan 1 memperoleh nilai *r* hitung sebesar 0,275, pernyataan 2 sebesar 0,192, pernyataan 3 sebesar 0,491, dan pernyataan 4 sebesar 0,528. Karena semua nilai *r* hitung lebih tinggi dibandingkan nilai *r* tabel, maka dapat disimpulkan bahwa keempat item pernyataan tersebut dinyatakan valid.

E. Uji validitas Kepuasan Masyarakat

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen **Kepuasan Masyarakat** benar-benar mengukur konstruksi yang dimaksud, yakni kualitas layanan yang diterima masyarakat dari unit pelayanan. Validitas diperlukan agar setiap butir pernyataan pada kuesioner merepresentasikan variabel pelayanan publik, berikut data hasil uji validitas variabel pelayanan publik



Tabel 11
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik

No	Pernyataan	Nilai t tabel	Nilai r tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,268	0,163	Valid
2	Pernyataan 2	0,222	0,163	Valid
3	Pernyataan 3	0,308	0,163	Valid
4	Pernyataan 4	0,352	0,163	Valid
5	Pernyataan 5	0,281	0,163	Valid
6	Pernyataan 6	0,166	0,163	Valid
7	Pernyataan 7	0,163	0,163	Valid
8	Pernyataan 8	0,391	0,163	Valid
9	Pernyataan 9	0,385	0,163	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada Tabel 11, seluruh butir pernyataan pada variabel pelayanan publik dinyatakan valid karena nilai r hitung yang diperoleh lebih besar atau sama dengan nilai r tabel sebesar 0,163. Pernyataan dengan nilai r hitung tertinggi terdapat pada pernyataan 8 (0,391) dan pernyataan 9 (0,385), sedangkan nilai r hitung terendah terdapat pada pernyataan 7 yang sama dengan nilai r tabel yaitu 0,163. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesembilan pernyataan tersebut valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel pelayanan publik pada penelitian ini.

F. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat koefisien jawaban responden dengan koefisien *Reability Alpha Cronbach*. Instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila nilai alpha > 0,60, jika nilai alpha < 0,60 maka tidak dapat dinyatakan reliabel. Dari hasil pengolahan

kuesioner dengan menggunakan SPSS 20 uji realibitas dapat dilihat dari Cronbach’s alpha yang hasilnya tersaji dalam table berikut ini :

Tabel 12
Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.406	4

Berdasarkan hasil perhitungan untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) di atas maka, diketahui bahwa nilai r alpha adalah 0,406 Dengan demikian, instrumen yang digunakan pada variabel Pelayanan adalah reliabel.

Selanjutnya hasil analisis reliabilitas instrumen kepuasan masyarakat dengan menggunakan SPSS 20 dapat dilihat pada tabel berikut ini :



Tabel 13
Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.446	9

Berdasarkan hasil perhitungan untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) di atas maka, diketahui bahwa nilai r alpha adalah 0,446 Dengan demikian, instrumen yang digunakan pada variabel Pelayanan adalah reliabel.

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Kepuasan Masyarakat yang disajikan pada Tabel 8, diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi positif dengan skor total dan signifikan pada taraf kepercayaan 5%. Pernyataan 1 memiliki nilai korelasi sebesar 0,275 dengan signifikansi 0,001, Pernyataan 2 sebesar 0,192 dengan signifikansi 0,021, Pernyataan 3 sebesar 0,491 dengan signifikansi 0,000, dan Pernyataan 4 sebesar 0,528 dengan signifikansi 0,000. Karena seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka semua item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengukuran variabel Pelayanan Publik. Meskipun

demikian, nilai korelasi pada Pernyataan 1 dan 2 tergolong rendah dibanding Pernyataan 3 dan 4, sehingga kontribusi kedua item tersebut terhadap pembentukan variabel kepuasan masyarakat relatif lebih kecil. Namun secara keseluruhan, keempat item telah memenuhi kriteria validitas dan layak untuk dilanjutkan pada tahap uji reliabilitas.

g Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tersebut di distribusi normal atau tidak dalam model regresi linear, asumsi ini ditunjukkan dengan nilai eror (E) yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of normality kolmogorof smirnof* dalam program SPSS versi 26.0. Dasar pengambilan keputusan apabila dilakukan berdasarkan probabilitas (*Aximtote sugraficance*), yaitu:

- a. Jika probabilitas >0,005 maka distribusi dari regresi linear adalah normal
- b. Jika probabilitas <0,005 maka distribusi dari linear adalah tidak normal

Tabel 27
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		143
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.12318936
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.050
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.



- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar **0,200** yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi dan data layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

h.Uji Hipotesis t

Uji *t* (*t-tes*) melakukan pengajuan terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran

secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen dengan mengansumsikan bahwa variabel independent dianggap konstan.kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. *Ho* terima jika nilai \leq atau nilai sig $> \alpha$
- b. *Ho* ditolak jika nilai \geq atau nilai sig $< \alpha$

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

Tabel 28

Uji Hipotesis T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.328	2.122		12.408	.000
PELAYANA N	.522	.154	.367	12.792	.000

a. Dependent Variable: KEPUASANA MASYARAKAT

Sumber : Data Dikelolah Oleh Peneliti, 2025

Hasil uji *t* menunjukkan bahwa variabel **Pelayanan** memiliki nilai *t* hitung sebesar 12,792 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Artinya, Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan positif dan signifikan antara kedua variabel tersebut, di mana setiap kenaikan pada Pelayanan akan diikuti oleh kenaikan pada Kepuasan Masyarakat.

i.Uji Linear Sederhana

Analisa regresi sederhana adalah sebuah metode pendekatan

untuk permodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independent. Dalam model regresi, variabel independent menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linear, dimana perubahan variabel X akan diikuti oleh variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan nonlinear, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel Y secara proporsional seperti pada model kuadratik, perubahan X diikuti oleh kuadrat dari variabel X. Hubungan demikian tidak bersifat linear. Berikut rumus



uji regresi linier sederhana menurut (2017:261):

$$Y = a + \beta X$$

Dimana:

Y = Kepuasan Masyarakat
 a = Konstanta

β = Koefisien Arah Regresi
 X = Fasilitas

Tabel 29
Uji Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	26.328	2.122		12.408	.000
PELAYANA N	.522	.154	.367	12.792	.000

a. Dependent Variable: KEPUASANA MASYARAKAT

Nilai konstanta (26,328) menunjukkan bahwa ketika 50variable X (Pelayanan) bernilai nol, maka nilai Y (Kepuasan Masyarakat) diprediksi sebesar 26,328. Koefisien regresi sebesar 0,522 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit pada Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,522, dengan asumsi 50variable lain tetap. Hasil uji signifikansi (p-value $0,000 < 0,05$) menguatkan bahwa hubungan ini signifikan secara 50variable50.

j. Uji Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase

sumbangan pengaruh 50variable independent secara bersama-sama terhadap 50variable dependen (Priyono, 2016:531).

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

K_d = Koefisien determinasi
 r^2 = Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis determinasi adalah :

1. Jika K_d mendekati 0 (nol), berarti pengaruh 50variable independen terhadap dependen lemah.
2. Jika K_d mendekati 1 (satu), berarti pengaruh 50variable independen terhadap dependen kuat.

Tabel 30
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.107 ^a	.324	.023	3.516

a. Predictors: (Constant), Pelayanan



Nilai R Square sebesar **0,004** menunjukkan bahwa kontribusi variabel Pelayanan dalam menjelaskan variasi pada Kepuasan Masyarakat hanya sebesar **32,4 %**, sedangkan sisanya sebesar 67,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun hubungan antara Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat signifikan, kekuatan hubungannya tidak cukup kuat.

K.Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa **pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Azhar Permai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin**. Hasil uji *t* menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan koefisien regresi positif sebesar 0,522. Artinya, setiap peningkatan kualitas pelayanan publik akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Secara umum, pembahasan ini dapat diuraikan ke dalam beberapa aspek berikut:

1 Kualitas Informasi dan Transparansi

Data menunjukkan bahwa 62,2% responden menilai informasi hak-hak masyarakat belum disampaikan secara jelas, sehingga masyarakat masih mengalami kesulitan memahami prosedur atau hak yang dimilikinya. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek penyampaian informasi melalui

bahasa yang sederhana, media yang variatif (banner, brosur, media sosial), dan konsistensi dalam pembaruan informasi.

2 Tanggung Jawab Pemerintah

Mayoritas responden (75,5%) menyatakan setuju bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan berkualitas. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meskipun demikian, keberadaan tanggung jawab tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh persepsi masyarakat terhadap efisiensi dan efektivitas proses pelayanan.

3 Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan

Sebanyak 52,4% responden memberikan penilaian negatif terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada tanggung jawab pemerintah, pelaksanaannya masih perlu perbaikan, misalnya dengan mengurangi waktu tunggu, mempermudah alur layanan, dan mengoptimalkan teknologi pelayanan.

4 Sistem Pengaduan Masyarakat

Lebih dari separuh responden (53,1%) menilai sistem pengaduan yang ada belum jelas dan mudah diakses. Hal ini menjadi catatan penting mengingat sistem pengaduan yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan publik. Pemerintah kelurahan perlu memastikan adanya prosedur yang jelas, petugas khusus yang menangani pengaduan, serta transparansi tindak lanjut laporan.

5 Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa indikator kepuasan



masyarakat, seperti kelengkapan persyaratan, ketepatan waktu, kompetensi petugas, dan ketersediaan sarana prasarana, masih mendapatkan penilaian negatif lebih dari 50%. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat.

6. Keterkaitan Pelayanan dan Kepuasan

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,324 menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik menjelaskan 32,4% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya 67,6% dipengaruhi faktor lain seperti sikap petugas, budaya pelayanan, fasilitas, dan kebijakan pemerintah daerah. Meski demikian, hubungan yang signifikan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu strategi utama meningkatkan kepuasan masyarakat.

7. Implikasi Hasil Penelitian

Temuan ini memperkuat teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks Kelurahan Azhar Permai, aspek yang paling perlu diperbaiki adalah transparansi informasi, kecepatan layanan, kejelasan prosedur pengaduan, serta peningkatan sarana dan prasarana.

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan

Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Azhar Permai Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan koefisien regresi positif sebesar 0,522. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat.
2. Besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 32,4%. Hal ini terlihat dari nilai R^2 sebesar 0,324, yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan menjelaskan 32,4% variasi kepuasan masyarakat, sementara sisanya 67,6% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian, seperti fasilitas, budaya pelayanan, dan kebijakan daerah dan aspek pelayanan masih mendapat penilaian negatif mayoritas responden. Aspek tersebut meliputi kejelasan informasi hak masyarakat, efisiensi proses pelayanan, sistem pengaduan yang mudah diakses, ketepatan waktu pelayanan, kompetensi petugas, dan ketersediaan sarana prasarana. Kepuasan masyarakat belum maksimal. Meskipun ada pengaruh positif pelayanan terhadap kepuasan, banyak indikator kepuasan masyarakat yang masih mendapat penilaian negatif di atas 50%, sehingga perlu perbaikan berkelanjutan.



B. Saran

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan transparansi dan kualitas informasi public Menyampaikan informasi hak-hak masyarakat, prosedur, dan persyaratan pelayanan secara jelas, ringkas, dan mudah dipahami. Memanfaatkan berbagai media seperti papan pengumuman, brosur, dan media sosial resmi kelurahan.
2. Memperbaiki efisiensi dan efektivitas pelayanan menyederhanakan alur layanan untuk mengurangi waktu tunggu. Mengoptimalkan penggunaan teknologi, seperti layanan online dan antrian digital.
3. Meningkatkan sistem pengaduan masyarakat Menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses (kotak saran, nomor telepon, aplikasi online). Menetapkan SOP yang jelas dan transparan terkait tindak lanjut pengaduan.
4. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas Mengadakan pelatihan rutin terkait pelayanan prima, komunikasi publik, dan pemecahan masalah. Memperkuat budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.
5. Menyediakan dan merawat sarana prasarana pelayanan Memastikan fasilitas pelayanan dalam kondisi baik, bersih, dan mudah diakses masyarakat. Mengalokasikan anggaran khusus untuk pemeliharaan dan perbaikan fasilitas.

6. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan Mengadakan survei kepuasan masyarakat secara rutin untuk memantau perkembangan. Menjadikan hasil survei sebagai dasar pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, Rania. 2023. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sukamulya di Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang. Skripsi Manajemen. Tangerang: Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.
- Hartati, Sri. 2017. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda. Jurnal Administrasi Negara. Samarinda: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
- VELLAYATI, W. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo



Kecamatan Poso Kota
Kabupaten Poso. Jurnal Ilmiah
Administratie, 8(1),

33-39.

Zamroni, Z., Afifuddin, A., &
Widodo, R. (2019). Kualitas
Pelayanan Publik Pada

Pelayanan Kependudukan
Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan
Dinoyo

Kecamatan Lowokwaru Kota
Malang (Studi Kasus Pada Kantor
Kelurahan

Dinoyokecamatan
Lowokwaru Kota Malang). Respon
Publik, 13(2), 75-82.

Hayani. 2019. Pengaruh
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Masyarakat

Pada Kantor Kelurahan
Mangasa Kota Makassar. Skripsi
Manajemen.

Makassar: Fakultas Ekonomi
dan Bisnis, Universitas
Muhammadiyah

Makassar.

Jumiati. 2022. Analisis
Kepuasan Masyarakat Pada
Pelayanan Publik Di

Kelurahan Kampung Bugis.
Skripsi Ekonomi. Tanjungpinang:
Ekonomi,

Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Pembangunan.

Sariasih, F. A., Prayitno, E.,
Bahri, C., Armelsa, D., & Mutia, F.
2023. Evaluasi

Aplikasi Inarisk
Menggunakan Indeks Kepuasan
Pengguna Berdasarkan

Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
Dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun
2017. Kesatria: Jurnal Penerapan
Sistem

Informasi (Komputer dan
Manajemen), 4(3), 744-755.

Prof. Dr. Sugiyono. 2019.
Metode Penelitian Kuantitatif,
Kualitatif, dan R&D.

Bandung : Alfabeta.

Nanda, M. T. (2021).
Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan PT Teno
Sukses Abadi Di Kota Batam
(Doctoral

dissertation, Prodi
Manajemen).