

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR KELURAHAN SULINGAN KECAMATAN MURUNG PUDAK
KABUPATEN TABALONG**

Riyadah* ; Murjani

yadahriyadah@gmail.com ; murjani.shimsi@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 71571
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan atau yang diharapkan oleh masyarakat. Tujuan Penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu metode *survey*. Populasi berjumlah 142 orang, dan sampel berjumlah 59 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *sampling insidental*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat yang menerima pelayanan pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong yang berjumlah 59 orang responden dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Dan Teknik Analisis Data yang digunakan yaitu statistik deskriptif, statistik inferensial, uji normalitas, uji t, uji koefisien determinasi dan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Dan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong adalah sebesar 73,7% dan sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Kelurahan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE SULINGAN
URBAN VILLAGE OFFICE, MURUNG PUDAK DISTRICT, TABALONG REGENCY***

ABSTRACT

Community satisfaction can be achieved when the service standards provided align with established regulations or community expectations. This research aims to determine if there is an influence of service quality on community satisfaction at the Sulingan Urban Village Office, Murung Pudak District, Tabalong Regency, and to quantify the magnitude of this influence. The research method used is a quantitative approach with a survey research type. The population consisted of 142 individuals, and a sample of 59 respondents was selected using incidental sampling. The data sources used were primary and secondary data. Data collection techniques involved observation, questionnaires distributed to 59 community respondents who received services at the Sulingan Urban Village Office, and documentation related to the research. The data analysis techniques employed were descriptive statistics, inferential statistics, normality test, t-test, coefficient of

determination test, and simple regression. The research results indicate that service quality has an influence on community satisfaction at the Sulingan Urban Village Office, Murung Pudak District, Tabalong Regency. The magnitude of the influence of service quality on community satisfaction is 73.7%, while the remaining 26.3% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Urban Village Office*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat. kualitas pelayanan yang baik yaitu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Salah satu lembaga pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah kantor kelurahan.

Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 dalam (Kriswahyu, et al., 2017) dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan publik meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu layanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana atau fasilitas, dan evaluasi kinerja pelaksana.

Menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat yaitu meliputi : a) persyaratan, b) sistem mekanisme dan prosedur, c) waktu penyelesaian, d) biaya atau tarif, e) produk spesifikasi jenis pelayanan, f) kompetensi Pelaksana, g) perilaku pelaksana, h) penanganan pengaduan, saran dan masukan, i) Sarana dan prasarana. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna

layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Parasuraman, 1990). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan harapan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan, sehingga tidak mengecewakan masyarakat. Pengukuran kualitas pelayanan menurut (Parasuraman & Berry, 2012) dalam (Rahmadana, et al., 2020) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan dalam SERVQUAL yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), dan empati (emphaty).

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang ditetapkan atau yang diharapkan lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh (Haizah, Rusdi, & Syarifuddin, 2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang”, pada kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiorang Kabupaten Pinrang, ditemukan permasalahan seperti ketidakhadiran aparatur ditempat kerja atau dimeja pelayanan pada jam kerja sehingga masyarakat harus menunggu aparatur untuk mendapatkan pelayanan hal ini dapat menghambat proses pengurusan pelayanan, serta tidak adanya buku registrasi dimeja pelayanan jadi kurangnya kesediaan jasa aparatur dalam melayani masyarakat.

Kantor Kelurahan merupakan lembaga pemerintahan terkecil yang berada dibawah

kecamatan. Dipimpin oleh seorang lurah, kantor kelurahan bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Terdapat beberapa pelayanan yang tersedia di kantor Kelurahan Sulingan yaitu pelayanan pembuatan surat pernyataan penguasaan fisik tanah atau segel, surat pernyataan ahli waris, surat keterangan ahli waris, surat keterangan usaha (non penambangan), surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu (untuk berobat dan beasiswa), rekomendasi IMD, rekomendasi SITU&HO, surat pindah atau datang, surat keterangan domisili penduduk KTP asli warga sulingan, surat keterangan domisili usaha, surat pengantar nikah, surat keterangan belum pernah menikah, surat keterangan janda atau duda, surat keterangan gaib ditinggal suami atau istri, surat keterangan kehilangan, surat keterangan catatan kepolisian, surat keterangan belum pernah memiliki rumah, surat rekomendasi melamar pekerjaan, dan surat keterangan penghasilan.

Berdasarkan hasil observasi sementara yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Sulingan, Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong, teridentifikasi sejumlah kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu : Masyarakat kebingungan untuk memarkirkan kendaraannya, terlihat juga tidak ada tempat khusus prioritas pelayanan bagi masyarakat disabilitas dan ibu hamil, serta juga terlihat tidak tersedianya buku tamu bagi pengunjung. Sebagian masyarakat masih belum memahami secara jelas mengenai jam kerja kantor kelurahan, akibatnya masyarakat seringkali beranggapan bahwa jam pelayanan hanya sampai pukul 12.00, padahal secara resmi pelayanan berlangsung hingga pukul 17.00. Ketika masyarakat datang ke kantor tidak ada petugas yang menyambut kedatangan masyarakat menunjukkan kurang responsif terhadap pengunjung. Kantor yang terlihat sepi dan pegawai yang tidak berada dimeja pelayanan menunjukkan kurangnya perhatian kepada masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Haizah, Rusdi, & Syarifuddin, 2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik

Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang”. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh signifikan Terhadap kepuasan masyarakat.

Akan tetapi pada penelitian yang dilakukan oleh (Nasution, 2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu”. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor tersebut.

Dari kedua penelitian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hasil yang berpengaruh signifikan dan juga tidak terdapat pengaruh yang signifikan, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti ulang dengan lokasi yang berbeda yaitu di kantor Kelurahan Sulingan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh atau tidak. Dan pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong belum ada penelitian yang secara spesifik meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan juga untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Maka judul yang akan penulis ambil yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong”.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian akan dibatasi pada teori kualitas menurut (Parasuraman & Berry, 2012) dan teori kepuasan masyarakat menurut permenpan NO 14 Tahun 2017.

Dari penjelasan yang dijabarkan dalam latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan dan pemahaman yang berhubungan dengan pelayanan publik, sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan dapat menambah referensi ilmiah dibidang administrasi publik, dan juga bisa menjadi referensi bagi mahasiswa yang tertarik dengan topik serupa.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. (Putra, Pratiwi, & Trisnawati, 2015) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan nilai toleransi 10%, sehingga didapatkan 95 sampel dari 985 populasi di wilayah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh secara signifikan kepuasan

masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebagian besar di pengaruhi variabel bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

2. (Haizah, Rusdi, & Syarifuddin, 2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Populasi dalam melakukan penelitian ini yaitu masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang berjumlah 1.342 kartu keluarga dari tiga lingkungan, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu rumus Slovin dengan hasil 93 orang, diambil berdasarkan teknik klaster. Berdasarkan penelitian yang diambil dari hasil olah data kuesioner diperoleh rekapitulasi variabel Kualitas Pelayanan Publik dengan persentase 64% termasuk dalam kategori “Baik” sedangkan rekapitulasi variable Kepuasan Masyarakat dengan persentase 63%. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Marawi Kec. Tiroang Kab. Pinrang.
3. (Sitepu & M. Sihombing, 2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat”. Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif atau kuantitatif dengan cara penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Sampel penelitian ini adalah 100 responden masyarakat yang telah mengurus dokumen kependudukannya pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat. Berdasarkan hasil penelitian ini,

ditemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian path analysis sebesar 0,849 dan hasil pengujian hipotesis nilai t-statistic 37,114 yang mana nilai tersebut lebih besar dari t-table 1,66.

4. (Darmayadi, Heriwibowo, & Hermanto, 2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat”. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan wawancara langsung, serta hasilnya dianalisis dengan analisis SEM (Struktural Equation Modeling) dengan pendekatan Lisrel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 orang masyarakat dan yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Brang Ene. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. 2) Kinerja pegawai memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat Brang Ene 3) Disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat Brang Ene.
5. (Nasution, 2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu”. Pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut, hal ini ditunjukkan dengan rendahnya nilai R² sebesar 0,01 dan hasil uji T menunjukkan tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Deskripsi Teori

Paradigma Administrasi Publik

Menurut (Denhardt & Denhardt, 2003) dalam (Sabaruddin, 2015) seperti dikutip dalam (Marwiyah, 2023) membagi perkembangan ilmu administrasi publik pada tiga paradigma besar yaitu:

- a. Paradigma Administrasi Publik Klasik (Old public Administration) 1887-1987.
- b. Paradigma New Public Management (Manajemen Publik Baru) 1990- 2000.
- c. Paradigma New Public Service (Pelayanan Publik baru).

Pelayanan Publik

Menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam (Maulidiah, 2014), pelayanan publik adalah segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas

Menurut (Evans & Lindsay, 1997) dalam (Rachman, 2021) yang mengatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Kotler & Keller, 2012) dalam (Indrasari, 2019) mengatakan kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Menurut (Rachman, 2021) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu :

1. Organisasi
2. Kepemimpinan

3. Struktur organisasi
4. Kemampuan aparat
5. Sistem layanan
6. Penghargaan dan pengakuan

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman & Berry, 2012) dalam (Rahmadana, et al., 2020) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik dalam SERVQUAL adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau Bukti Fisik

Tangibles atau bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* atau Keandalan

Reliability atau keandalan adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan

Responsiveness atau ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian

Assurance atau jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa

komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. *Empathy* atau Empati

Empathy atau empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kepuasan Masyarakat

Menurut (Riyadin, 2019) Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan masyarakat ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para pegawai organisasi.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut (Gasperz, 2005) dalam (Sanurdi, 2021) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan
2. Pengalaman masa lalu
3. Pengalaman dari teman-teman
4. Komunikasi dan pemasaran

Indikator Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) (Indonesia, 2017).

Kantor Kelurahan

Menurut (Sarkawi, 2022) kelurahan merupakan sebuah daerah administratif di wilayah Indonesia yang berada di bawah wilayah kecamatan dan dipimpin oleh seorang Lurah. Dalam melaksanakan tugasnya lurah berpedoman pada Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 pada Pasal 5 yaitu: pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber : Diolah Peneliti 2025

Hipotesis

Ha : Kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Sulingan.

H0 : Kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Sulingan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) yang diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan

data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian kuantitatif yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei. Menurut (Priadana & Sunarsi, 2021) penelitian survei adalah jenis penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan sebuah fakta ataupun data yang ada pada di lapangan. Tujuan dari penelitian ini ialah bisa berguna untuk mendapatkan informasi yang tepat dan nyata.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di kantor Kelurahan Sulingan kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Yang beralamat di Jalan Kasturi RT 05 No 1, Sulingan, Kec. Murung Pudak, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan 71571.

Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013) populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang diambil untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan sulingan, maka data diambil dari jumlah masyarakat yang datang dan mendapatkan pelayanan pada kantor kelurahan sulingan dari bulan november 2024 sampai januari 2025 sebanyak 142 orang.

Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat

menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dalam Penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel dari suatu populasi yaitu menggunakan rumus slovin (Siregar, 2013) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{142}{1 + 1 \cdot 0,1^2}$$
$$n = \frac{142}{1 + 1,42}$$
$$n = \frac{142}{2,42}$$
$$n = 58,677$$
$$n = 59$$

Keterangan :

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e^2 = Perkiraan tingkat kesalahan

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental. Menurut (Sugiyono, 2013) Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Sesuai dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sulingan, maka penulis mengelompokkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini menjadi variabel independen (x) dan variabel dependen (y). Adapun penjelasan sebagai berikut :

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Menurut (Sugiyono, 2013) variabel independen disebut juga sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah Kualitas pelayanan.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Menurut (Sugiyono, 2013) variabel dependen disebut juga sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat.

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut (Yuandari & Aditya Rahman, 2017), uji validitas adalah langkah untuk mengetahui instrument yang kita pakai (kuesioner) apakah benar-benar valid dalam mengukur variabel yang akan diteliti. Biasanya uji ini digunakan dalam sebuah penelitian kuantitatif yang dimana pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu :

- Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item pertanyaan didalam kuesioner dinyatakan valid.
- Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item pertanyaan didalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

Menurut (Ghozali & Imam, 2013) dalam (Yusra & Utami, 2018). untuk penentuan degree of freedom ($df = n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel.

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Yuandari & Aditya Rahman, 2017), uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu

alat ukur tersebut dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban atas pertanyaan tersebut konsisten. Pengukuran reliabel dapat dilakukan dengan metode Cronbach Alpha. Penentuan apakah data yang digunakan dalam penelitian ini reliabel maka dasar penentuan tersebut adalah :

- Jika nilai konstanta Cronbach Alpha $>$ nilai 0,60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.
- Jika nilai konstanta Cronbach Alpha $<$ nilai 0,60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan tidak reliabel.

Menurut (Martono, 2016) adapun makna nilai Cronbach Alpha yaitu :

Tabel 1 Makna Nilai Cronbach Alpha

Nilai	Makna
0,00 - 0,19	Sangat Rendah / Sangat Tidak Reliabel
0,20 - 0,39	Rendah / Tidak Reliabel
0,40 - 0,69	Sedang
0,70 - 0,89	Tinggi / Reliabel
0,90 - 1,00	Sangat Tinggi / Sangat Reliabel

Sumber : (Martono, 2016)

Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2019) bila dilihat dari sumber data, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder.

1. Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data primer dari responden melalui pengisian angket (kuesioner).

2. Sumber Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data sekunder melalui observasi (pengamatan) dan dokumentasi.

Berdasarkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer, yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang menerima pelayanan pada kantor Kelurahan Sulingan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (Pengamatan)

Menurut (Sahir, 2021) observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan peneliti turun langsung ke lapangan, kemudian mengamati gejala yang sedang diteliti setelah itu peneliti bisa menggambarkan masalah yang terjadi yang bisa dihubungkan dengan teknik pengumpulan data yang lain seperti kuesioner atau wawancara dan hasil yang diperoleh dihubungkan dengan teori dan penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan pada Kelurahan Sulingan.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2013) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui kantor pos atau internet. Maka dalam penelitian ini penulis membuat pertanyaan pertanyaan yang berdasarkan pada indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, yang selanjutnya angket atau kuesioner akan disebar langsung di kantor Kelurahan Sulingan.

Skala pengukuran jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk

menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 2 Pengukuran Skala Likert (Positif)

No	Item	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2013)

3. Dokumentasi

Menurut (Hardani, et al., 2020) teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah berupa penelitian terdahulu, peraturan-peraturan, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode yang digunakan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Penulis menggunakan teknik analisis data kuantitatif untuk menguji hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan menggunakan aplikasi komputer *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25 untuk menganalisis data statistik.

1. Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2013) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang

berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel.

2. Statistik Inferensial

Menurut (Sugiyono, 2013) statistik inferensial (sering juga disebut statistik induktif atau statistik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random. Bila peneliti ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, maka teknik analisis yang digunakan adalah statistik inferensial.

3. Uji Normalitas

Menurut (Sahir, 2021) uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisis grafik dan uji statistik dengan ketentuan sebagai berikut :

- Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal.
- Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.

4. Uji t

Menurut (Sahir, 2021) uji t atau uji parsial merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikansi secara parsial atau masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

- $H_0 : t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.

- $H_a : t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.

Menurut (Ghozali, 2016) pengambilan keputusan untuk uji t dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *coeffients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan 5% ($\alpha=0,05$) . Adapun kriteria dari uji t sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independent terhadap dependen.
- Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independent terhadap dependen.

5. Koefisien Determinasi R^2

Menurut (Sahir, 2021) koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Menurut (Martono, 2016), adapun makna korelasi pearson yaitu:

Tabel 3 Makna Nilai Korelasi Pearson

Nilai	Makna
0,00 - 0,19	Sangat Rendah / Sangat Lemah
0,20 - 0,39	Rendah / Lemah
0,40 - 0,59	Sedang
0,60 - 0,79	Tinggi / Kuat
0,80 - 1,00	Sangat Tinggi / Sangat Kuat

Sumber : (Martono, 2016)

6. Regresi Sederhana

Menurut (Sahir, 2021) regresi sederhana merupakan analisis yang terdiri

hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$Y = a + Bx$$

Keterangan :

Y = Variabel dependent atau variabel terikat

X = Variabel independent atau variabel bebas

a = Konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka y akan sebesar a atau konstanta)

B = Koefesien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada penelitian ini data dan informasi yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan, kemudian akan dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 25.

Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan. Dalam Penelitian ini, diambil sampel 59 orang masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Sulingan.

Dalam penelitian, karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, status, pendidikan, usia, dan pekerjaan. Oleh karena itu, uraian mengenai karakteristik responden diuraikan sebagai berikut :

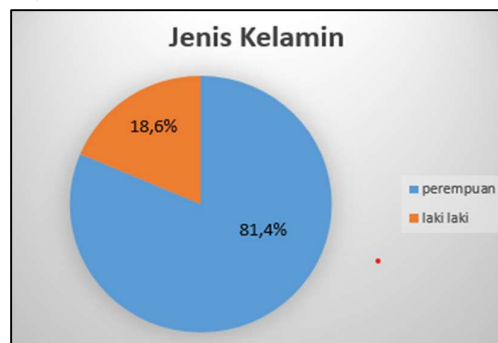
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Olah Data SPSS, Tahun 2025

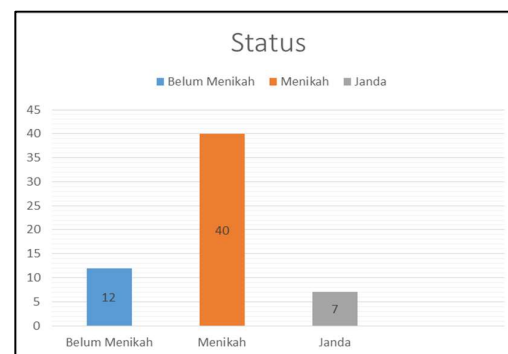
Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat persentase 18,6% dan responden berjenis kelamin

perempuan dengan tingkat persentase sebesar 81,4%.



b. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Gambar 3 Karakteristik Berdasarkan Status



Sumber : Olah Data SPSS, Tahun 2025

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa responden dengan status belum menikah sebanyak 12 orang kemudian responden dengan status menikah sebanyak 40 orang dan responden dengan status janda sebanyak 7 orang.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

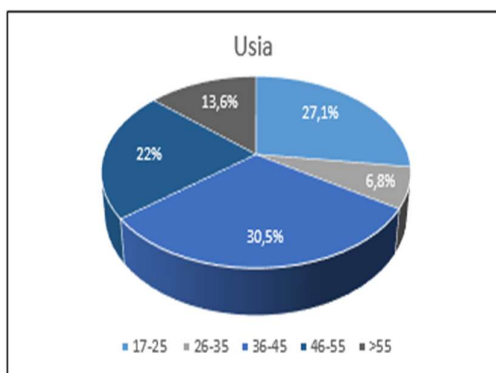


Gambar 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Sumber : Olah Data SPSS, Tahun 2025

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan responden dengan pendidikan SD sebanyak 20,3%, pendidikan SMP sebanyak 30,5%, pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 37,3%, pendidikan S1 sebanyak 10,2% dan yang terakhir pendidikan S2 sebanyak 1,7%.

- d. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Gambar 5 Karakteristik Berdasarkan Usia



Sumber : Olah Data SPSS, Tahun 2025

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa responden dengan usia 17-25 tahun sebanyak 27,1%, dengan usia 26-35 tahun sebanyak 6,8% dengan usia 36-45 tahun sebanyak 30,5%, juga dengan 46-55 tahun sebanyak 22% dan yang terakhir dengan usia >55 tahun sebanyak 13,6%.

- e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Gambar 6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Olah Data SPSS, Tahun 2025

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 4 orang, pekerjaan buruh 2 orang, pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 28 orang, pekerjaan wiraswasta sebanyak 9 orang, dengan status tidak bekerja sebanyak 4 orang dan juga dengan pekerjaan lainnya sebanyak 12 orang.

UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Uji Validitas

Menurut (Yuandari & Aditya Rahman, 2017) uji validitas adalah langkah untuk mengetahui instrument yang kita pakai (kuesioner) apakah benar-benar valid dalam mengukur variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel 59 responden, kemudian menurut (Ghozali, 2013) dalam (Yusra & Utami, 2018) untuk penentuan *degree of freedom* ($df = n - 2$), dimana n adalah jumlah sampel. Jadi, sesuai dengan penelitian saya maka ($df = 59 - 2 = 57$) dengan taraf signifikan 5% didapat r tabel = 0,256. Jadi item pertanyaan yang valid jika mempunyai r hitung > r tabel 0,256. Adapun hasil uji validitas data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :
Tabel 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Indikator	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Tangibles (Bukti Fisik)	X1	0,698	0,256	Valid
		X2	0,783	0,256	Valid
		X3	0,637	0,256	Valid
	Reliability (keandalan)	X4	0,813	0,256	Valid
		X5	0,756	0,256	Valid
		X6	0,652	0,256	Valid
	Responsiveness (Ketanggapan)	X7	0,768	0,256	Valid
		X8	0,823	0,256	Valid
		X9	0,781	0,256	Valid
	Assurance (Jaminan dan Kepastian)	X10	0,691	0,256	Valid
		X11	0,868	0,256	Valid
		X12	0,678	0,256	Valid
	Emphaty (Empati)	X13	0,859	0,256	Valid
		X14	0,830	0,256	Valid
		X15	0,729	0,256	Valid

Sumber : Olah Data SPSS, Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas semua instrumen pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dinyatakan valid karena nilai R hitung > R tabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 5 Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Indikator	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	Persyaratan	Y1	0,767	0,256	Valid
		Y2	0,670	0,256	Valid
		Y3	0,740	0,256	Valid
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Y4	0,718	0,256	Valid
		Y5	0,782	0,256	Valid
		Y6	0,801	0,256	Valid
	Waktu Penyelesaian	Y7	0,806	0,256	Valid
		Y8	0,772	0,256	Valid
		Y9	0,730	0,256	Valid
	Biaya atau Tarif	Y10	0,673	0,256	Valid
		Y11	0,653	0,256	Valid
		Y12	0,694	0,256	Valid
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Y13	0,787	0,256	Valid
		Y14	0,767	0,256	Valid
		Y15	0,865	0,256	Valid
	Kompetensi Pelaksana	Y16	0,714	0,256	Valid
		Y17	0,742	0,256	Valid
		Y18	0,750	0,256	Valid
	Perilaku Pelaksana	Y19	0,610	0,256	Valid
		Y20	0,767	0,256	Valid
		Y21	0,770	0,256	Valid
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Y22	0,815	0,256	Valid
		Y23	0,779	0,256	Valid
		Y24	0,647	0,256	Valid
	Sarana dan Prasarana	Y25	0,744	0,256	Valid
		Y26	0,784	0,256	Valid
		Y27	0,688	0,256	Valid

Reliability Statistics

Sumber :

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	59	2.00	5.00	4.1525	.71471
X2	59	3.00	5.00	4.1356	.68122
X3	59	3.00	5.00	4.0847	.67691
X4	59	2.00	5.00	3.8305	.81267
X5	59	2.00	5.00	3.9322	.73963
X6	59	2.00	5.00	3.8136	.81947
X7	59	3.00	5.00	3.9831	.70690
X8	59	2.00	5.00	3.8136	.77625
X9	59	1.00	5.00	3.9322	.78487
X10	59	2.00	5.00	3.7966	.82587
X11	59	1.00	5.00	3.7119	.83151
X12	59	2.00	5.00	3.8305	.74631
X13	59	1.00	5.00	3.8814	.83221
X14	59	2.00	5.00	3.9831	.84060
X15	59	1.00	5.00	3.8814	.91132
Valid N (listwise)	59				

Olah Data SPSS, Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas semua instrumen pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Menurut (Yuandari & Aditya Rahman, 2017) uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yaitu:

- 1) Jika Cronbach Alpha $>$ nilai 0,60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.
- 2) Jika Cronbach Alpha $<$ nilai 0,60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Sumber : Olah Data SPSS 25, Tahun 2025

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas dari 15 item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar $0,947 > 0,60$ yang berarti 15 item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan sangat reliabel.

Tabel 7 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	15

Sumber : Olah Data SPSS 25, Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas hasil uji reliabilitas dari 27 item pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar $0,967 > 0,60$ yang berarti 27 item pernyataan variabel Kepuasan Masyarakat dinyatakan sangat reliabel.

Statistik Deskriptif

Tabel 8 Uji Statistik Deskriptif Variabel X

Sumber : Olah Data SPSS 25, Tahun 2025

Berdasarkan tabel Statistik Deskriptif diatas menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan (X) Mean terendah adalah 3.7119 dan Mean tertinggi adalah 4.1525.

Tabel 9 Uji Statistik Deskriptif Variabel Y

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	59	2.00	5.00	3.9831	.81983
Y2	59	3.00	5.00	4.0000	.74278
Y3	59	2.00	5.00	3.8305	.85405
Y4	59	2.00	5.00	3.9153	.81554
Y5	59	2.00	5.00	3.8814	.83221
Y6	59	2.00	5.00	3.9831	.73088
Y7	59	3.00	5.00	3.9153	.70192
Y8	59	2.00	5.00	3.7797	.85234
Y9	59	1.00	5.00	3.9492	.79706
Y10	59	2.00	5.00	3.7627	.85780
Y11	59	2.00	5.00	3.8305	.85405
Y12	59	1.00	5.00	3.8136	.93725
Y13	59	2.00	5.00	3.7458	.75643
Y14	59	2.00	5.00	3.8644	.73008
Y15	59	2.00	5.00	3.8305	.76907
Y16	59	2.00	5.00	3.7627	.79522
Y17	59	2.00	5.00	3.9831	.68207
Y18	59	3.00	5.00	4.0678	.66603
Y19	59	2.00	5.00	3.9661	.82975
Y20	59	3.00	5.00	4.1525	.61064
Y21	59	2.00	5.00	3.8983	.84476
Y22	59	3.00	5.00	3.8644	.73008
Y23	59	2.00	5.00	3.8644	.73008
Y24	59	2.00	5.00	3.9661	.87032
Y25	59	2.00	5.00	3.8305	.91260
Y26	59	3.00	5.00	4.0508	.68036
Y27	59	3.00	5.00	4.0847	.67691
Valid N (listwise)	59				

Sumber : Olah Data SPSS 25, Tahun 2025

Berdasarkan tabel Statistik Deskriptif diatas menunjukkan bahwa pada Kepuasan Masyarakat (Y) Mean terendah adalah 3.7458 dan Mean tertinggi adalah 4.1525.

Uji Normalitas

Menurut (Sahir, 2021) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisis grafik dan uji statistik dengan ketentuan sebagai berikut :

- Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal.
- Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.

Pada penelitian ini pengujian normalitas dilakukan dengan teknik *Kolmogorov-smirnov*.

Menurut (Biu, Nwakuya, & Wuno, 2019) dalam (Ahadi & Laili, 2023) *kolmogorov-smirnov* lebih tepat untuk sampel besar atau lebih dari 40.

Tabel 10 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		59
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.92767080
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.060
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.172 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Olah Data SPSS 25, Tahun 2025

Berdasarkan tabel uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-smirnov dihasilkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,172. Maka nilai Asymp. Sig (2-tailed) $0,172 > 0,05$ dapat disimpulkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan data terdistribusi secara normal.

Uji t

Menurut (Sahir, 2021) uji t atau uji parsial merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikansi secara parsial atau masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

- $H_0 : t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.
- $H_a : t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.

Menurut (Ghozali, 2016) pengambilan keputusan untuk uji t dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *coefficients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan 5% ($\alpha = 0,05$) . Adapun kriteria dari uji t sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak pengaruh antara variabel independen terhadap dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap dependen.

Tabel 11 Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	16.790	7.021		2.391	.020
Kualitas Pelayanan	1.511	.118	.861	12.788	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Olah Data SPSS 25, Tahun 2025

Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai t hitung sebesar $12.788 > t$ tabel 2.001 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh pada variabel kepuasan masyarakat (Y). Maka uji hipotesis H_0 ditolak yang artinya H_a diterima yang dalam artinya Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Uji Koefisien Determinasi R^2

Menurut (Sahir, 2021) koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 12 Uji Koefisien Determinasi

Sumber : Olah Data SPSS 25, Tahun 2025

Pada tabel diatas menunjukkan nilai yang diperoleh angka R sebesar 0,861 hal ini

menunjukkan bahwa terjadi hubungan “Sangat

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.742	.737	7.99691

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Kuat” antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien determinasi R^2 (R Square) sebesar 0,742 atau 74,2% sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,737 atau 73,7%. Hal ini menunjukkan persentase yang mengandung arti bahwa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong adalah sebesar 73,7% sedangkan sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Diambil dari nilai Adjusted R Square karena sampel kurang dari 100 (Pallan, 2011).

Analisis Regresi Sederhana

Tabel 13 Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	16.790	7.021		2.391	.020
Kualitas Pelayanan	1.511	.118	.861	12.788	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Olah Data SPSS 25, Tahun 2025

Berdasarkan tabel uji regresi sederhana diatas, hasil perhitungan dan data diatas menghasilkan koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 1,511 dengan konstanta (a) sebesar 16,790 sehingga model persamaan regresi sederhana yang diperoleh :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16,790 + 1,511 X$$

Dari persamaan regresi diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut :

- a) 16,790 merupakan nilai konstanta yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilainya positif,
- b) 1,511 yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstanta sebesar 16,790 dan koefisien regresi x sebesar 1,511 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas, maka akan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat sebesar 1.511.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Maka Penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan mengumpulkan kembali dengan melihat angka-angka statistik pada halaman-halaman sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian diatas dengan menggunakan SPSS versi 25 membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji t atau uji hipotesis menunjukkan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan t hitung $12,788 > 2,001$ t tabel sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Sulingan memiliki hubungan yang sangat kuat yaitu dengan nilai korelasi 0,861. Selain itu, besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong

adalah sebesar 73,7% sedangkan sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh :

1. (Putra, Pratiwi, & Trisnawati, 2015) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)". Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.
2. (Haizah, Rusdi, & Syarifuddin, 2019) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang". Hasil uji t dengan nilai t hitung $> t$ tabel atau $19,355 > 1,986$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. (Sitepu & M. Sihombing, 2023) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat". Hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai *t-statistic* adalah 37,114 dan nilai *t-table* 1,66 maka $(37,114 > 1,66)$ dan nilai signifikansi $(0,000 < 0,05)$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Akan tetapi berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh :

1. (Darmayadi, Heriwibowo, & Hermanto, 2023) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat". Hasil uji t-value sebesar 0,082 yang kurang hipotesis dengan nilai 1,96 maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif yang

tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Camat Brang Ene.

2. (Nasution, 2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu”. Hasil dari penelitian, uji t menunjukkan bahwa diperoleh t hitung sebesar 0,228 dengan signifikansi $0,775 > 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Sementara itu, dari pengujian statistik deskriptif menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan (X) Mean terendah ada pada indikator *assurance* (X11) adalah 3.7119 dan Mean tertinggi ada pada indikator *tangibles* (X1) adalah 4.1525. Dan pada pengujian statistik deskriptif pada kepuasan masyarakat (Y) Mean terendah ada pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan (Y13) adalah 3.7458 dan Mean tertinggi ada pada indikator perilaku pelaksana (Y20) adalah 4.1525.

Juga untuk mengetahui persamaan regresi dalam penelitian ini didapatkan dari tabel *coefficients* yang dibaca adalah nilai dalam kolom pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan konstanta variabel independen. Hasil analisis regresi dan diperoleh koefisien untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1,511 dengan konstanta sebesar 16,790 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 16,790 + 1,511X$.

Berdasarkan Persamaan tersebut dapat diketahui bahwa kenaikan setiap satu skor variabel kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Sulingan sebesar 1,511 dan sebaliknya apabila terjadi penurunan setiap skor variabel kualitas pelayanan maka akan menurunkan kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kelurahan Sulingan sebesar 1,511.

Dengan demikian, semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada

pelayanan di Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong, sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil statistik pengujian pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,737 nilai ini menunjukkan bahwa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Sulingan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong adalah sebesar 73,7% adapun 26,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. *Assurance / Jaminan dan Kepastian (X.11)* : Pegawai dapat diandalkan dalam menyelesaikan keluhan masyarakat dinilai rendah dengan skor 3.7119. Kantor Kelurahan Sulingan perlu mengadakan pelatihan kepada pegawai tentang teknik komunikasi yang baik dan penyelesaian masalah masyarakat, juga tetapkan prosedur yang jelas, terstruktur dan juga tindak lanjut dalam penanganan keluhan masyarakat dan juga bisa memanfaatkan media sosial milik kantor kelurahan untuk menerima dan menanggapi keluhan masyarakat secara online.
2. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Y13)* : Hasil yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan harapan (tidak ada kesalahan

pengetikan ataupun cetak) dinilai rendah dengan skor 3.7458. Kantor Kelurahan Sulingan perlu memberikan sosialisasi kepada pegawai tentang pentingnya ketelitian dan menerapkan prosedur pemeriksaan ganda (*double check*) untuk setiap dokumen yang akan dicetak, libatkan lebih dari satu orang dalam proses pemeriksaan terutama untuk dokumen penting.

3. Kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui permasalahan kualitas pelayanan secara mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahadi, G. D., & Laili, N. N. (2023). The Simulation Study Of Normality Test Using Kolmogorov-Smirnov, Anderson-Darling, and Shapiro-Wilk. *Eigen Mathenatics Journal*, 6, 11-19.
- Biu, Nwakuya, & Wuno. (2019). Detection of Non-Normality in Data Sets and Comparison between Different Normality Tests. *Asian Journal of Probability and Statistics*, 1-20.
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JlIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 6, 1169-1175.
- Denhardt, & Denhardt, R. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. London: England : M.E. Sharpe.
- Evans, & Lindsay. (1997). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Selemba Empat.
- Gasperz. (2005). *Lean Sigma Approach*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, & Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haizah, Rusdi, M., & Syarifuddin, H. (2019, Oktober). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang. *Praja : Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 7, 82-87.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., . . . Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu .
- Indonesia, M. P. (2017, Mei 16). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*. Retrieved from Peraturan.bpk.go.id: <https://search.app/GkrHCdaGFFqQVeGv7>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kriswahyu, Zayyad, I. F., Wibowo, M. A., Renaldo, H., R, D. I., & Fajarwati, I. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009*. Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran ed.ketiga belas. Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM*. Penerbit Erlangga.
- Martono, N. (2016). *Matode Penelitian Sosial Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Probolinggo.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Memorandum, A. M. (2023, Februari 08). *Warga Keluhkan Buruknya Pelayanan Kelurahan Kebraon*. Retrieved from memorandum.disway.id:

- <https://memorandum.disway.id/amp/63067/warga-keluhkan-buruknya-pelayanan-kelurahan-kebraon>
- Nasution, S. L. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Ecobisma*, 1, 56-66.
- Pallan. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, & Berry. (2012). SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 55-56.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books .
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati . (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3, 2118-2122.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: PENERBIT TAHTA MEDIA GROUP .
- Rahmadana, M. F., Mawati , A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., . . . Bahri , S. (2020). *Pelayanan Publik*. (J. Simarmata, Ed.) Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2, 41-50.
- Sabaruddin. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik : teori, konsep dan aplikasi* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*. Mataram: Sanabil.
- Sarkawi. (2022). *Hukum Pemerintahan Desa dan Kelurahan*. Mataram: Mataram University Press .
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.
- Sitepu, C., & M. Sihombing, R. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat. *Journal of Science and Social Research*, 141 – 149.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yuandari, E., & Aditya Rahman, R. T. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistika*. Bogor: Penerbit In Media.
- Yusra, M., & Utami, C. (2018). Pengaruh Love Of Money dan Machiavellian Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi (Studi Empiris Pada Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Malikussaleh). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 11-24.