

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI COVID – 19 BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN BUMI
LAWEYAN SURAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



Oleh:

Novita Febriana
NIM : C0118049

Pembimbing 1 : Drs. Trio Handoko, M.M
Pembimbing 2 : Drs. Suharyoko, M.Si

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
SURAKARTA**

2 0 2 3



UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERNYATAAN PENULISAN

Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid – 19 berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.
Nama : Novita Febriana
NIM : C0118049

1. Saya menyatakan dan bertanggung jawab sebenarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri. Jika suatu saat ada pihak yang mengklaim bahwa penelitian ini sebagai karyanya yang disertai bukti yang cukup, maka saya bersedia membatalkan gelar saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.
2. Saya menyatakan bahwa hasil penelitian ini diperbolehkan untuk disebarluaskan dan dipublikasikan secara umum oleh Universitas Tunas Pembangunan Surakarta bersama dengan dosen pembimbing.

Surakarta, 2022


Novita Febriana



UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI

Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid – 19 berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta

Nama : Novita Febriana

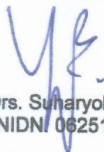
NIM : C0118049

Naskah publikasi ini telah memenuhi syarat sebagai artikel ilmiah dan dapat diajukan dalam jurnal ilmiah, berdasarkan atas hasil karya / ilmiah / penelitian yang telah peneliti lakukan.

Surakarta, 2022

Disetujui dan diterima baik
untuk dipertahankan

Pembimbing II


Drs. Sunaryoko, M.Si
NIDN/ 0625125701

Pembimbing I


Drs. Trio Handoko, MM
NIDN. 0630055901



UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI

Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid – 19 berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

Nama : Novita Febriana

NIM : C0118049

Naskah publikasi ini telah diajukan di depan Dewan Penguji pada :

Tanggal : 24 Januari 2023

Ketua Penguji : Dra. Sri Wijastuti, MM
Sekretaris : Dr. Achmad Choerudin, ST, SE, MM
Anggota : Drs. Trio Handoko, MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

(Dra. Sri Wijastuti, M.M)

(Abdullah Zailani, SE, SAg, M.M, M.Si)

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI COVID – 19 BERDASARKAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN BUMI
LAWEYAN SURAKARTA**

Novita Febriana, Trio Handoko, Suharyoko
Program Studi Manajemen, Universitas Tunas Pembangunan Surakarta
Jl. Walanda Maramis No. 31 Surakarta
E – mail : Novitafebriana05@gmail.com

ABSTRAKSI : Pelayanan Administrasi Kependudukan pada masa pandemi covid – 19 belum tercapai secara maksimal dikarenakan aparaturnegara selama ini melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan harus melakukan protokol kesehatan kepada masyarakat. Adanya pembatasan pelayanan kepada masyarakat dengan protokol kesehatan memberikan dampak kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Selain itu, harus ada pembatasan jumlah orang di ruang layanan, ini artinya jumlah petugas yang melayani dan ruang tunggu pelayanan perlu ditingkatkan. Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat 2) Untuk mengetahui faktor – faktor kualitas pelayanan apa yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan pada Masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta. Berdasarkan jumlah kunjungan pada masa pandemi yaitu pada tahun 2022, maka diperoleh populasi sebanyak 6.338 orang. Adapun sampel diambil sebanyak 65 orang.

Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Faktor – faktor kualitas pelayanan terdiri dari : bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bukti langsung yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT : The Population Administration Service during the COVID – 19 pandemic has not been achieved optimally because the state apparatus has been carrying out population administration services to carry out health protocols to the community. The existence of restrictions on services to the community with health protocols has an impact on community satisfaction with the services they receive. In addition, there must be a limitation on the number of people in the service room, this means that the number of serving officers and the service waiting room needs to be increased. The purpose of this study is 1) to determine the effect of service quality on community satisfaction 2) to determine what service quality factors have the most dominant influence on community satisfaction.

This research was conducted on people who need population administration services at the Bumi Laweyan Village Office, Surakarta. Based on the number of visits during the pandemic, namely in 2022, a population of 6,338 people was obtained. The samples were taken as many as 65 people.

The results of the study found that service quality had a significant positive effect on community satisfaction. Service quality factors consist of: direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Direct evidence is the factor with the most dominant influence on community satisfaction.

Keywords : Service quality, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan pelayanan menjadi suatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam memperoleh pelayanan, masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas, salah satunya dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi, baik instansi pemerintahan maupun instansi non pemerintahan. Instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan dapat ditujukan kepada unit – unit kegiatan di dalam instansi maupun kepada pihak di luar instansi. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas – tugas aparaturnya pemerintah sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara. Ada beberapa metode secara sederhana yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain system keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, gosh shopping, lost customer analysis Menurut Kotler.

Pelayanan Administrasi Kependudukan pada masa pandemi covid-19 belum tercapai secara maksimal dikarenakan aparaturnya negara selama ini melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan harus melakukan protokol kesehatan kepada masyarakat. Adanya pembatasan pelayanan kepada masyarakat dengan protokol kesehatan, memberikan dampak kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Selain itu, harus ada pembatasan jumlah orang di ruang layanan, ini artinya jumlah petugas yang melayani dan

ruang tunggu pelayanan perlu ditingkatkan.

Pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi covid – 19 lebih memfokuskan kepada peraturan layanan online. Jika pelayanan administrasi kependudukan didorong tetap dilaksanakan sesuai standar layanan prima dalam masa covid – 19 ini, maka pelayanan via online diperlukan. Hal ini paling tidak membutuhkan revisi aturan / dasar hukum yang jelas menyangkut semua tahapan pelayanan, tidak hanya soal anggaran dan waktu layanan, tetapi harus secara detail mengatur metode dan teknis pelayanan. Perubahan mekanisme layanan berpotensi me-munculkan berbagai persoalan seperti : Kegagapan pengguna media baru (teknologi) dalam layanan, Ketakutan penyelenggara layanan terhadap dampak covid – 19 hingga masalah kedisiplinan mamatuhi protokol pencegahan covid – 19 bisa membuat pelayanan tidak berjalan secara ideal. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan dan merupakan penyelenggara layanan yang paling dekat dengan masyarakat seharusnya wajib memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan yang telah ditetapkan. Kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang unggul harus memiliki tiga kunci utama yaitu (1) Mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, (2) Memiliki data base yang baik secara pengelolaan informasi yang lebih baik dan, (3) pemanfaatan semua media untuk meningkatkan relasi kepada masyarakat. Hal tersebut diperkuat oleh temuan Waru et al.,(2020) yang melihat kualitas pelayanan dengan lima variable yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Cempaka Baru. Hasil penelitian ditemukan bahwa secara simultan

memiliki hubungan yang kuat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan dengan lima variabel yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolotoli di Kota Palu belum sepenuhnya maksimal menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuningsih (2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Marande (2017), Hasil penelitian mengenai 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso ialah Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Empathy). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga perlu ditingkatkan.

Kelurahan merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dalam kegiatan sehari – hari karena masyarakat setiap harinya melakukan pengurusan surat permohonan, surat keterangan, maupun surat perizinan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.
2. Mengetahui faktor – faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

➤ TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Pelayanan ialah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain menurut Lembaga Administrasi Negara (2008:34). Bentuk layanan dapat berupa barang nyata, barang tak nyata atau jasa.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain (Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006). Pemerintah baik Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten / Kota berperan penting dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan. Peran pemerintah untuk memastikan bahwa interplay kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Thoha, 2008).

Gagasan Menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data – informasi kependudukan, patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Maka pelayanan administrasi kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga strategis. Di dalam penjelasan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa : Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara.

2. Indikator Pelayanan Administrasi

Penelitian ini difokuskan pada pangkajian kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta, yang diambil berdasarkan teori menurut Parasuraman et al., (1998) dalam Tjiptono (2014), indikator pelayanan administrasi diukur dengan 5 karakter yaitu :

a. Tangibles (Bukti Langsung)

Tangibles (Bukti Langsung) yaitu Kualitas pelayanan yang berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan kecanggihan alat – alat yang digunakan, daya Tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan alat – alat penunjang (*pamlet* atau *flow chart*).

b. Reliability (Kehandalan)

Yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi berkaitan menggunakan janji menyelesaikan sesuatu misalnya penanganan keluhan masyarakat, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sinkron waktu yang dijanjikan dan tuntutan pada kesalahan pencatatan.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap) ialah keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Dimensi responsiveness meliputi antara lain pemberitahuan petugas pada konsumen mengenai pelayanan yang diberikan, memberikan pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi pada masyarakat dan petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan masyarakat.

d. Assurance (Jaminan)

Mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, resiko, atau kerugian. Dimensi assurance berkaitan menggunakan konduite petugas yang permanen percaya diri pada masyarakat, perasaan aman masyarakat dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan masyarakat.

e. Empathy (Empati)

Sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi Empathy membuat antara lain : memberi perhatian individual pada masyarakat, ketepatan saat pelayanan bagi seluruh masyarakat, instansi atau mempunyai petugas yang memberikan perhatian khusus kepada masyarakat, pelayanan yang melekat di hati masyarakat dan petugas memahami kebutuhan khusus menurut masyarakat.

3. Teori Kepuasan Masyarakat

Dalam Undang – Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Kedua fungsi ini menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur negara tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Menurut Mahmudi (2007), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan kebutuhan dasar Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat meliputi :

- a) Kesehatan Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh UUD. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.
- b) Pendidikan dasar Pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar pengertian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama kemiskinan. Bahan kebutuhan pokok Dalam penyediaan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.
2. Pelayanan umum Selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan kepada masyarakat terbagi menjadi tiga, yaitu :
- a) Pelayanan Administratif
Pelayanan administratif ialah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan KTP, sertifikat tanah, akta kelahiran, buku pemilik kendaraan bermotor, surat tanda nomor kendaraan bermotor, ijin mendirikan bangunan, dan sebagainya.
- b) Pelayanan Barang
Pelayanan Barang ialah pelayanan yang menghasilkan

berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah suatu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, pe-nyelenggaraan transportasi, sanitasi lingkungan, persampahan, dan sebagainya. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam (Hardiyansyah, 2011), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberik-an layanan sebagai pemberlakuan pelayanan yang baik. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam (Hardiyansyah, 2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (Hardiyansyah, 2011), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terp berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatak-an.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif berpedoman pada Kepmenpan 25 Tahun 2004. Kepuasan Pelayanan merupakan pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang dikembangkan terdiri 5 unsur yang relevan dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dijadikan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut :

- Bukti Langsung (Tangible)
- Kehandalan (Reliability)
- Daya Tanggap (Respon-siveness)
- Jaminan (Assurance)
- Empati (Empathy)

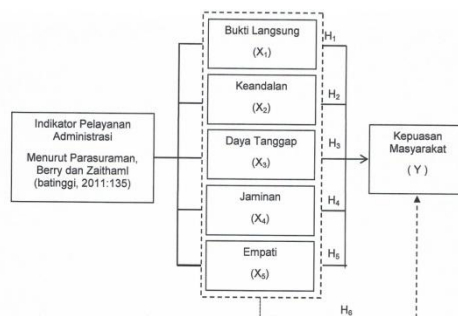
Untuk memperoleh nilai IKM Unit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Kuesioner yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

➤ KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran

➤ HIPOTESIS

- Kolter (2014, p. 98). menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi,

dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan seseorang yang lebih tinggi.

H₁ : Kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangibles (Bukti Langsung), Reliability (Keandalan), Respon-siveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) berpengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

- Bukti langsung (Tangibles) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Susila, 2010).

H₂ : Bukti Langsung (Tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

- Keandalan (Reliability) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik (Susila, 2010).

H₃ : Kehandalan (Reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

- Daya Tanggap (Responsive) ialah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan telat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas (Hasanah, 2019).

H₄ : Daya Tanggap (Responsive) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

5. Jaminan (Assurance) adalah perusahaan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada masyarakat (Susila, 2010).

H_5 : Jaminan (Assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

6. Empati (Emphaty) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupa memahami keinginan konsumen (Susila, 2010).

H_6 : Empati (Empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Pengumpulan data pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta dilaksanakan pada bulan April – Mei 2022. Data yang dikumpulkan merupakan jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat dengan menggunakan kuesioner. Objek penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

B. Variabel Penelitian

Variable Penelitian terdiri dari :

1. Variable Independen

Variabel Independen dalam penelitian ini ialah dimensi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta, yang meliputi 5 dimensi :

- Bukti Langsung (*Tangibles*)
- Keandalan (*Reliability*)
- Daya Tanggap (*Responsive*)
- Jaminan (*Assurance*)
- Empati (*Empathy*)

2. Variable Dependen

Variable Dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat sebagai Y. Dalam penelitian

ini yang dimaksud variabel dependen adalah Kinerja Pamong Desa.

C. Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang telah disebar dan data kualitatif diperoleh berdasarkan pengamatan yang ada di lokasi penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu sesuai yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Penelitian ini yang disebut populasi adalah masyarakat Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta. Jumlah masyarakatnya sekitar 6.338 penduduk yang terdiri dari 3.129 penduduk laki – laki dan 3.209 penduduk perempuan. Berdasarkan jumlah kunjungan pada masa pandemi yaitu pada tahun 2022, maka diperoleh populasi sebanyak 6.338 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Penentuan jumlah sampel yang menjadi responden pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan $\alpha = 10\%$, hasil perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{6.338}{1 + 6.338(0,1)^2} = 64,38 \text{ dibulatkan menjadi } 65$$

Keterangan :

- n = Ukuran Sampel / Jumlah Responden
 N = Ukuran Populasi
 e = Prasentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisaditoleren ; 0,1

Hasil perhitungan rumus Slovin menunjukkan bahwa jumlah sampel yaitu 65 responden. Penentuan responden dilakukan secara insidental yaitu masyarakat yang menggunakan layanan

di Kantor Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta yang ditemui oleh peneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner
2. Observasi
3. Dokumentasi

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian
2. Uji statistik Deskriptif
3. Uji Prasyarat Analisis/ Uji asumsi klasik
4. Uji Regresi Linier Berganda
5. Uji Hipotesis
6. Pembahasan

G. Hasil Analisa Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan pada uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diketahui bahwa tiap item pertanyaan valid dan reliabel memenuhi syarat untuk pengujian selanjutnya.

2. Uji Prasyarat Analisis/ Uji asumsi klasik

Telah lolos uji prasyarat analisis oleh karena itu layak untuk memprediksi analisis berikutnya.

3. Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel independen terdiri dari Bukti Langsung (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan data primer dari penyebaran kuesioner pada 65 responden masyarakat Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

Tabel 2.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

		Statistics					
		Kualitas Pelayanan	Tangible	Reliability	Responsive	Assurance	Empathy
N	Valid	65	65	65	65	65	65
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		22.3231	21.8769	16.2000	15.9077	16.9538	16.5077
Median		23.0000	22.0000	16.0000	15.0000	17.0000	16.0000
Mode		23.00	20.00	15.00	15.00	16.00	15.00
Std. Deviation		1.72398	1.81580	2.48872	2.65002	1.97192	2.20881
Minimum		20.00	19.00	10.00	12.00	13.00	12.00
Maximum		25.00	25.00	20.00	20.00	20.00	20.00
Sum		1451.00	1422.00	1053.00	1034.00	1102.00	1073.00

Sumber: Hasil Olahan SPSS Versi 25

Variabel *Bukti Langsung (Tangibles)* dengan nilai minimum sebesar 19.00 dan nilai maksimum sebesar 25.00, dengan mean (rata – rata) sebesar 21.8769 dengan standar deviasi sebesar 1.81580. Untuk variabel *Kehandalan (Reliability)* dengan nilai minimum sebesar 10.00 dan nilai maksimum sebesar 20.00, dengan mean (rata – rata) sebesar 16.2000 dengan standar deviasi sebesar 2.48872. Untuk variabel *Daya Tanggap (Responsiveness)* dengan nilai minimum sebesar 12.00 dan nilai maksimum sebesar 20.00, dengan mean (rata – rata) sebesar 15.9077 dengan standar deviasi sebesar 2.65002. Untuk variabel *Jaminan (Assurance)* dengan nilai minimum sebesar 13.00 dan nilai maksimum sebesar 20.00, dengan mean (rata – rata) sebesar 16.9538 dengan standar deviasi sebesar 1.97192. Untuk variabel *Empati (Emphaty)* dengan nilai minimum sebesar 12.00 dan nilai maksimum sebesar 20.00, dengan mean (rata – rata) sebesar 16.5077 dengan standar deviasi sebesar 2.20881.

4. Analisis Linier Berganda

Hasil dari analisis regresi linier berganda yaitu pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta disajikan pada Tabel 2 dibawah ini :

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,637	1,201		5,528	,000
	X1	,267	,075	,281	3,578	,001
	X2	,162	,062	,234	2,615	,011
	X3	,114	,056	,175	2,045	,045
	X4	,111	,053	,127	2,117	,039
	X5	,213	,084	,273	2,537	,014

a. Dependent Variable: Y
Keterangan : *p<0,05, **p<0,01

Berdasarkan pada Tabel V.19 diatas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 6,637 + 0,267 X_1 + 0,162 X_2 + 0,114 X_3 + 0,111 X_4 + 0,213 X_5 + e$$

Interpretasi dari persamaan regresi berganda diatas sebagai berikut :

$$a = 6,637$$

Nilai konstanta pada persamaan regresi sebesar 6,637 menunjukkan peningkatan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta apabila tidak ada variabel Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati maka peningkatan Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bumi sebesar 6,637. Hal ini mengindikasikan bahwa Kepuasan Masyarakat benar – benar harus memenuhi Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati, seperti yang diinformasikan oleh respon-den melalui jawaban dari kuesioner.

$$b_1 = 0,267$$

Besaran nilai koefisien regresi variabel media social melalui Bukti Langsung menunjukkan nilai positif sebesar 0,267 memberikan indikasi bahwa faktor Kepuasan Masyarakat berpengaruh terhadap Pelayanan kepada Masyarakat. Artinya apabila Bukti Langsung ditingkatkan, maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.

$$b_2 = 0,162$$

Nilai $b_2 = 0,162$ menunjukkan besarnya nilai koefisien variabel Kehandalan positif besar 0,162. Hal ini memberikan makna bahwa faktor persepsi tentang Kehandalan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

$$b_3 = 0,114$$

Berdasarkan *output* uji regresi yang telah dilakukan, nilai koefisien regresi variabel Daya Tanggap positif sebesar 0,114. Hasil ini mengindikasikan pengaruh positif variabel Daya Tanggap terhadap

Kualitas Pelayanan hal ini menunjukkan apabila Daya Tanggap ditingkatkan, maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan yang diberikan.

$$b_4 = 0,111$$

Berdasarkan *output* uji regresi yang telah dilakukan, nilai koefisien regresi variabel Jaminan positif sebesar 0,111. Hasil ini mengindikasikan pengaruh positif variabel Jaminan terhadap Kualitas Pelayanan hal ini menunjukkan apabila Jaminan ditingkatkan, maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan.

$$b_5 = 0,213$$

Berdasarkan *output* uji regresi yang telah dilakukan, nilai koefisien regresi variabel Empati positif sebesar 0,213. Hasil ini mengindikasikan pengaruh positif variabel Empati terhadap Kualitas Pelayanan hal ini menunjukkan apabila Empati ditingkatkan, maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan.

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara parsial (individu) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tidak bebas. Kriteria signifikan adalah nilai sig. > 5% maka tidak berpengaruh, dan apabila nilai sig. < 5% maka berpengaruh signifikan.

Adapun hasil perhitungan uji t dengan menggunakan bantuan *Software SPSS for Windows versi 25.0*, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4
Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji – t)

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,637	1,201		5,528	,000
	X1	,267	,075	,281	3,578	,001
	X2	,162	,062	,234	2,615	,011
	X3	,114	,056	,175	2,045	,045
	X4	,111	,053	,127	2,117	,039
	X5	,213	,084	,273	2,537	,014

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4 yaitu hasil uji t dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1) Uji t pada variabel Bukti Langsung (X_1) menghasilkan t_{hitung} yaitu 3.578 dengan nilai signifikansi $\alpha = 0.001$ (sig < α atau $0.001 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Langsung (X_1) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Bukti Langsung.

- 2) Uji t pada variabel Kehandalan (X_2) menghasilkan t_{hitung} yaitu 2.615 dan p -value (sig) sebesar 0.000 pada $\alpha = 0.011$ (sig < α atau $0.011 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kehandalan (X_2) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kehandalan.
- 3) Uji t pada variabel Daya Tanggap (X_3) menghasilkan t_{hitung} yaitu 2.045 dengan nilai sig. sebesar 2.045 pada $\alpha = 0.045$ (sig < α atau $0.045 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X_3) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Daya Tanggap.
- 4) Uji t pada variabel Jaminan (X_4) menghasilkan t_{hitung} yaitu 2.117 dengan nilai sig. sebesar 2.117 pada $\alpha = 0.039$ (sig < α atau $0.039 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X_4) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Jaminan.
- 5) Uji t pada variabel Empati (X_5) menghasilkan t_{hitung} yaitu 2.537 dengan nilai sig. sebesar 2.537 pada $\alpha = 0.014$ (sig < α atau $0.014 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Empati (X_5) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Empati.
- 6) Berdasarkan pada nilai *Standardized Coefficients Beta* (SC Beta) diketahui bahwa SC Beta yang sebesar 0.281. Dengan demikian variabel Bukti Langsung adalah faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan.

b. Uji F

Uji Statistik F (uji signifikansi simultan) digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Jika signifikansi F yang diperoleh dari hasil pengolahan nilainya lebih kecil dari signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Begitu sebaliknya (Ghozali, 2016, p. 98).

c. Nilai Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan

model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu dapat diartikan variabel – variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016, p. 46)

H. Pembahasan

Dari hasil analisis data yang peneliti lakukan dan telah lolos dari uji asumsi klasik, maka dapat dilakukan pembahasan untuk masing – masing hipotesis yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya sebagai berikut :

1. H_1 : Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) berpengaruh secara simultan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

Berdasarkan hasil perhitungan uji – t pada tabel V.21, menunjukkan bahwa *nilai sig.* sebesar 60.166 pada $\alpha = 0.01$ (sig. < α atau $0.000 < 0.01$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) secara simultan (bersama – sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat).

2. H_2 : Bukti Langsung (Tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

Berdasarkan hasil perhitungan uji – t pada tabel V.20, menunjukkan bahwa variabel Bukti Langsung (X_2) menghasilkan *nilai sig.* sebesar 0.001 pada $\alpha = 0.01$ (sig. < α atau $0.001 < 0.01$). Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Langsung (X_2) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Artinya apabila variabel Bukti Langsung ditingkatkan,

maka Kepuasan Masyarakat akan ikut meningkat dengan anggapan faktor – faktor lain konstan.

3. H_3 : Kehandalan (Reliability) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

Berdasarkan hasil perhitungan uji – t pada tabel V.20, menunjukkan bahwa variabel Kehandalan (X_3) menghasilkan *nilai sig.* sebesar 0.011 pada $\alpha = 0.05$ ($\text{sig.} < \alpha$ atau $0.011 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa Kehandalan (X_3) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Artinya apabila variabel Kehandalan ditingkatkan, maka Kepuasan Masyarakat akan ikut meningkat dengan anggapan faktor – faktor lain konstan.

4. H_4 : Daya Tanggap (Respon-siveness) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

Berdasarkan hasil perhitungan uji – t pada tabel V.20, menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X_4) menghasilkan *nilai sig.* sebesar 0.045 pada $\alpha = 0.05$ ($\text{sig.} < \alpha$ atau $0.045 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap (X_4) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Artinya apabila variabel Daya Tanggap ditingkatkan, maka Kepuasan Masyarakat akan ikut meningkat dengan anggapan faktor – faktor lain konstan.

5. H_5 : Jaminan (Assurance) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

Berdasarkan hasil perhitungan uji – t pada tabel V.20, menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X_5) menghasilkan *nilai sig.* sebesar 0.039 pada $\alpha = 0.05$ ($\text{sig.} < \alpha$ atau $0.039 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa Jaminan (X_5) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Artinya apabila variabel Jaminan ditingkatkan, maka Kepuasan Masyarakat akan ikut meningkat dengan anggapan faktor – faktor lain konstan.

6. H_6 : Empati (Empathy) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta.

Berdasarkan hasil perhitungan uji – t pada tabel V.20, menunjukkan bahwa variabel Empati (X_6) menghasilkan *nilai sig.* sebesar 0.014 pada $\alpha = 0.05$ ($\text{sig.} < \alpha$ atau $0.014 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa Empati (X_6) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Artinya apabila variabel Empati ditingkatkan, maka Kepuasan Masyarakat akan ikut meningkat dengan anggapan faktor – faktor lain konstan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis terhadap data pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Seluruh variabel bebas, yakni *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 82,20%, sisanya sebesar 17,80% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini, di antaranya : Jarak tempuh ke kelurahan, dan variasi kebutuhan pelayanan.

1. Bukti Langsung (Tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Kehandalan (Reliability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Jaminan (Assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Empati (Empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
6. Hasil uji simultan dengan uji F, Bukti Langsung (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) secara bersama – sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi pimpinan Kelurahan Bumi Laweyan Surakarta agar memperhatikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Memperhatikan dan meningkatkan kelima variabel Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Respon-siveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) untuk kepuasan masyarakat. dan memaksimalkan kinerja pegawai kelurahan.

Cara-caranya sebagai berikut :

- a. Untuk bukti langsung pihak manajemen kelurahan perlu memperbaiki ruang tunggu di kelurahan, sehingga pengunjung merasa nyaman tidak berdesak – desakan. Disediakan air putih untuk para pengunjung yang antri menunggu pelayanan, dan lain – lain.
 - b. Untuk keandalan, hendaknya petugas slalu sigap melayani kebutuhan masyarakat, tanpa pandang status masyarakat.
 - c. Untuk daya tanggap, hendaknya petugas segera menyelesaikan apa yang dibutuhkan masyarakat, bersedia menampung semua keluhan masyarakat yang kemudian hari segera ditangani.
 - d. Untuk jaminan siap memberikan rasa aman pada masyarakat dalam mengurus segala macam surat yang dibutuhkan tanpa dipungut biaya.
 - e. Untuk dimensi empati, hendaknya pihak kelurahan bersikap ramah pada semua masyarakat, sehingga mereka tidak merasa sungkan atau takut kepada petugas kelurahan.
2. Bagi para peneliti selanjutnya, hendaknya dapat menambahkan variabel – variabel lainnya yang kiranya dapat memperluas penelitian ini. Misalnya menggunakan objek penelitian kelurahan yang lebih banyak (lebih dari pada satu kelurahan)

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23: Vol. Edisi 8* (Issue Cetakan viii). Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Hasanah, F. (2019). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah. *BALANCE Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 485. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i1.1815>
- Kotler, P. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga Jakarta.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:YKPN.
- Marande, Y. (2017). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Sinambela, L. . (2010). *Reformasi Pelayan-an Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Penerbit Bumi Aksara (J. PT. Bumi Aksara (ed.); 1st ed.).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Susila, L. N. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*, 1(1), 63–72.
- Toha, M. (2008). *Birokrasi dan Politik Indonesia* (1st ed.). PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjiptono, F. (2014). *Service, quality & satisfaction*. (3rd ed.). Andi Offset.

Waru, A. P. D., Yunita Janah, Susanti, I. D., & Yanti, S. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kepemilikan KTP Elektronik Pada Kelurahan Cempaka Baru. *Akrab Juara*, 5(2), 85–96.

Yuningsih, R. (2017). Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu. *Administrasi Publik*, 2(2), 175–183.