



### Pengaruh Pelayanan Administrasi Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat (*The Effect of Administrative Services in the Village Office on Community Satisfaction*)

<sup>1</sup>Karmila Yakub, <sup>2</sup>Irwan Yantu, <sup>3</sup>Agil Bahsoan, <sup>4</sup>Rosman Ilato, <sup>5</sup>Melizubaida Mahmud

<sup>1,3,4,5</sup>Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

<sup>2</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

<sup>1</sup>[karmilayakub833@gmail.com](mailto:karmilayakub833@gmail.com), <sup>2</sup>[irwan.yantu@ung.ac.id](mailto:irwan.yantu@ung.ac.id), <sup>3</sup>[agil@ung.ac.id](mailto:agil@ung.ac.id), <sup>4</sup>[rosman\\_ilato@yahoo.co.id](mailto:rosman_ilato@yahoo.co.id),

<sup>5</sup>[melimahmud@ung.ac.id](mailto:melimahmud@ung.ac.id)

Article Info	Abstract
<p><b>Article history:</b> Received: Revised: Accepted:</p>	<p><i>This study problem statement is whether administration services affect community satisfaction in Tanjung Kramat Village, Gorontalo City. This study aims to determine the effect of office administration services on community satisfaction in Tanjung Kramat Village, Gorontalo City. This study uses a quantitative approach. Data collection methods include observation, interviews, and questionnaires. The population is all community of Tanjung Kramat Village, Gorontalo City, totaling 1309 people, while the samples are 130 people. The analysis applies simple linear regression. The results show that office administration services positively affect community satisfaction in Tanjung Kramat Village, Gorontalo City. The calculation of the coefficient of determination shows an R square of 0,648, which means that 64,8% of the variability regarding community satisfaction at the Tanjung Kramat Village office, Gorontalo City, can be explained by administrative services, while other variables influence the remaining 35,2%.</i></p>
<p><b>Kata Kunci:</b>  Pelayanan Administrasi Kantor Kepuasan Masyarakat</p>	<p><b>Abstrak</b> Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi kantor terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan kusioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo sebanyak 1309 orang sedangkan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 130 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kantor berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R square sebesar <b>0,648</b> yang berarti bahwa sebesar <b>64,8%</b> variabilitas mengenai kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo dapat diterangkan oleh pelayanan administrasi, sedangkan sisanya sebesar <b>35,2%</b> dipengaruhi oleh variabel lain.</p>
<p><b>Corresponding Author:</b> Karmila Yakub</p>	

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik sangat penting dalam mempertahankan suatu kualitas pelayanan karena suatu pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat. Pelayanan yang diterapkan dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterima dalam bentuk kinerja. Hal ini sependapat dengan Simarmata et al., (2020:241) yakni sebagai pelayan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah perlu memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Karena kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Jika kepuasan masyarakat tinggi maka menggambarkan kinerja pemerintah baik atau sebaliknya jika kepuasan masyarakat rendah akan menjadi citra buruk bagi pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik memiliki dasar standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan acuan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Al Qohirie, 2020:1).

Keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Seorang aparatur negara dituntut untuk selalu bekerja dengan baik sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban, malas dan ogahogahan. Kepuasan masyarakat salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan. Apabila perusahaan atau lembaga pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Banyak masyarakat yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan jasa karena instansi ini hanya dapat melayani keluhan dalam jumlah terbatas. Kemampuan instansi untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu lembaga pemerintahan untuk tetap unggul dan terpercaya serta mampu menangani setiap keluhan yang disampaikan

---

masyarakatnya. (Friyanti, 2020:2). Hal ini sependapat dengan Penelitian Hariany & Matondang (dalam Al Qohirie, 2020:20) yang berpendapat bahwa untuk meningkatkan keyakinan masyarakat dari aspek keberhasilan sistem pelayanan adalah kepuasan masyarakat dan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pemerintah, karena penilaian masyarakat pengguna suatu produk jasa menjadi wujud nyata terhadap sebuah sistem pelayanan. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan terhadap pelayanan yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung pada instansi pemerintah. Jika jumlah pengunjung semakin meningkat, maka asumsinya pelayanan pun semakin baik.

Kantor Kelurahan Tanjung Keramat merupakan salah satu contoh karena banyak terdengar keluhan dari masyarakat sekitarnya mengenai pelayanan yang kurang cepat ditanggapi, perilaku seseorang yang mencari keuntungan, dan ketepatan waktu yang kurang optimal bagi para masyarakat sekitarnya, sehingganya pelayanan yang diberikan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Maka dalam hal ini pemerintah kelurahan harus memiliki cara agar pelayanan yang dilakukan cepat, karena kebutuhan masyarakat saat ini semakin banyak setiap harinya. Sebuah pelayanan yang baik dan cepat tidak luput dari kemampuan dari pegawai kelurahan. Jika kemampuan pengetahuan dan keterampilan terus meningkat maka dalam melayani masyarakat akan baik dan dapat mengurangi keluhan dari masyarakat, sehingga akan menciptakan sebuah pelayanan yang cepat dan efisien.

Dapat disimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Tanjung Keramat harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan, agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tanjung Keramat pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya, dalam memperhatikan latar belakang diatas maka peneliti mengangkat judul penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal. Sehingga judul yang diangkat yaitu **“Pengaruh Pelayanan Administrasi Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tanjung Keramat Kota Gorontalo”**.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2. 1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah merasakan sebuah pemberian dari seseorang baik itu adalah suatu barang ataupun jasa yang diberikan. Sedangkan menurut Kotler (dalam Pratiwi, 2018:23) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan”. Kepuasan adalah perasaan senang atas kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan menurut Tse dan Wilton (dalam Batubara, 2013:22) mendefinisikan kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk yang bersangkutan.

Lebih lanjut, menurut Selnes (dalam Sonani, 2021:15) kepuasan masyarakat meliputi tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*) yang memberikan pelayanan. Sedangkan menurut

Astia (dalam Friyanti, 2018:22) kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

## 2.2. Pengertian Pelayanan Administrasi

Pelayanan adalah suatu aktivitas dimana orang atau perusahaan memberikan sesuatu yang dibutuhkan kepada seseorang berupa jasa, dimana didalamnya terapat interaksi antara karyawan dan konsumen yang membutuhkan suatu pelayanan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (dalam Hayani, 2019:4) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Lebih lanjut menurut Gronroos (dalam Lubis, 2017:8) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sedangkan menurut Pasolong (dalam Al Qohirie, 2020:32) semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengemabilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalpaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

## 3. METODE PENELITIAN

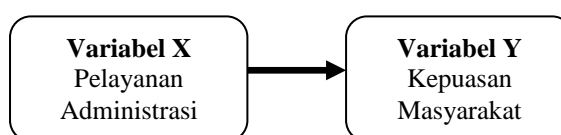
Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian deskriptif tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat sebuah prediksi. Menurut Sugiyono (2012:29) metode deskriptif adalah metode yang digunakan

untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Sementara dalam penelitian ini menggunakan metode survey. Metode survey merupakan sebuah teknik dalam penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil daripada populasi yang akan diteliti, agar nantinya menemukan kejadian yang relative dan ditemukannya hubungan antara variabel. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen) (Sugiyono, 2013:6).

Penelitian ini akan dilaksanakan menggunakan metode kuantitatif. Ini menggambarkan tentang pengaruh Pelayanan Administrasi Kantor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan. Indikator masalah dari tiap-tiap variabel yang akan diteliti dapat dilihat melalui metode ini, baik Pelayanan Administrasi (*independent variabel*) sebagai variabel bebas maupun Kepuasan Masyarakat (*dependent variabel*) sebagai variabel terkait.

Adapun desain penelitian yang peneliti tetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.** Desain Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kecamatan Hulonthalangi, Kota Gorontalo. Dikarenakan peneliti melakukan sebuah observasi awal dan menemukan beberapa masalah yang menarik untuk diteliti.

Waktu penelitian dilaksanakan selama Delapan bulan, dari bulan Januari sampai bulan Agustus Tahun 2022. Pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret digunakan peneliti untuk melakukan observasi awal, bimbingan, dan Ujian Proposal. Kemudian pada bulan Maret sampai dengan Juli digunakan peneliti untuk melakukan revisi proposal, pengumpulan data (turun penelitian), pengolahan data, bimbingan hasil, dan Ujian Hasil Penelitian. Kemudian pada bulan Juli sampai dengan Agustus digunakan peneliti untuk merevisi Hasil Penelitian, dan Ujian Skripsi.

### 3.1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang ditentukan pada suatu kriteria tertentu kemudian akan dimasukkan kedalam objek yang akan diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2013:91). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Tanjung Kramat, Kecamatan Hulonthalangi, Kota Gorontalo. Adapun jumlah masyarakat Kelurahan Tanjung Kramat, Kecamatan Hulonthalangi, Kota Gorontalo yang akan peneliti jadikan sebagai populasi adalah 1.309 Masyarakat.

**Tabel 1.** Populasi Penelitian

No	RT/RW	Jumlah Masyarakat
1	RT 01/RW 01	291
2	RT 02/RW 01	324
3	RT 01/RW 02	353
4	RT 02/RW 02	341
<b>Jumlah</b>		<b>1309</b>

### 3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:92). Penentuan besar sampel yang digunakan adalah penentuan besar sampel berdasarkan pertimbangan waktu maka peneliti mengacu pada pendapat Arikunto (dalam Batubara, 2013:41) apabila subjek kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika populasi besar maka dapat diambil 10% - 15% - 20% - 25% sampel atau lebih.

Peneliti menggunakan penentuan besar sampel dengan mengambil 10% dari populasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sebagian masyarakat Kelurahan Tanjung Kramat, Kecamatan Hulonthalangi, Kota Gorontalo yang berjumlah 130 Masyarakat (sampel tetap)

**Tabel 2.** *Sampel Penelitian*

No	RT/RW	Jumlah Masyarakat	Sampel
1	RT 01/RW 01	291	29
2	RT 02/RW 01	324	32
3	RT 01/RW 02	353	35
4	RT 02/RW 02	341	34
<b>Jumlah</b>		<b>1309</b>	<b>130</b>

Adapun tehnik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: Observasi, Wawancara, Kusioner/Angket, dan Dokumentasi.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Deskripsi Hasil Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Gorontalo, tepatnya berada di Jalan Batu Jajar, Kecamatan Hulonthalangi, Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo. Kelurahan Tanjung Kramat adalah sebuah Kelurahan yang terletak di ujung Kota Gorontalo, berbatasan langsung dengan Kabupaten Gorontalo.

#### 3.1.1. Deskripsi Data Variabel Pelayanan Administrasi

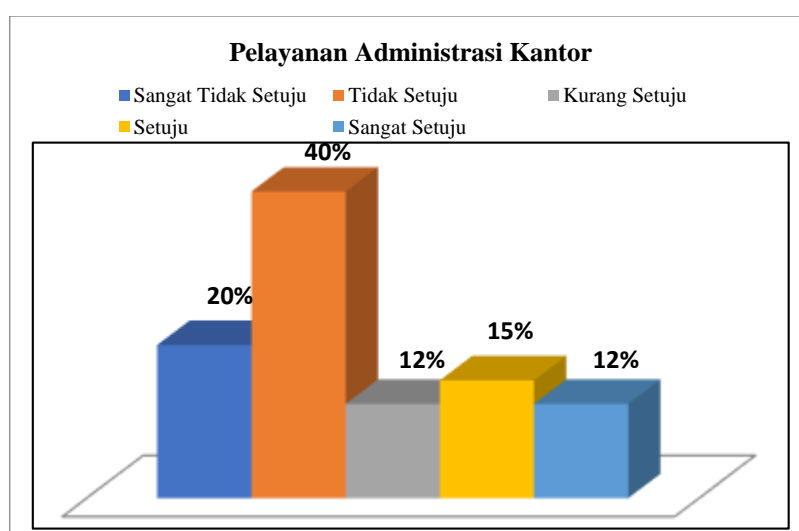
Data variabel pelayanan administrasi diperoleh dari hasil sebaran kuisisioner. Jumlah item soal dalam kuisisioner untuk mengetahui kondisi variabel pelayanan administrasi terdiri dari 12 pernyataan dengan bobot maksimal 5 dan minimal 1. Skor maksimal untuk pengukuran variabel pelayanan administrasi adalah 60 dan skor minimal adalah 35. Sejumlah 130 orang masyarakat di Kelurahan Tanjung Kramat menjadi sampel dalam penelitian ini.

Berdasarkan data variabel pelayanan administrasi (X) maka dapat disusun distribusi frekuensi secara umum sebagai berikut:

**Tabel 3.** *Distribusi Frekuensi Pelayanan Administrasi*

No.	Skor Interval	Kriteria	Frekuensi	
			F	%
1	35 – 40	Sangat Tidak Setuju	26	20
2	41 – 45	Tidak Setuju	52	40
3	46 – 50	Kurang Setuju	16	12
4	51 – 55	Setuju	20	15
5	56 – 60	Sangat Setuju	16	12
<b>Total</b>			<b>130</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada tabel diatas, dapat disimpulkan secara umum bahwa responden yang merupakan masyarakat di Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo memberikan pilihan terbanyak pada kategori tidak setuju untuk variabel pelayanan administrasi. Hal ini dapat diartikan bahwa secara umum variabel pelayanan administrasi berada pada kategori rendah. Dari tabel di atas, frekuensi dapat digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut:



**Gambar 2.** *Diagram Batang Variabel Pelayanan Administrasi*

### 3.1.2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat

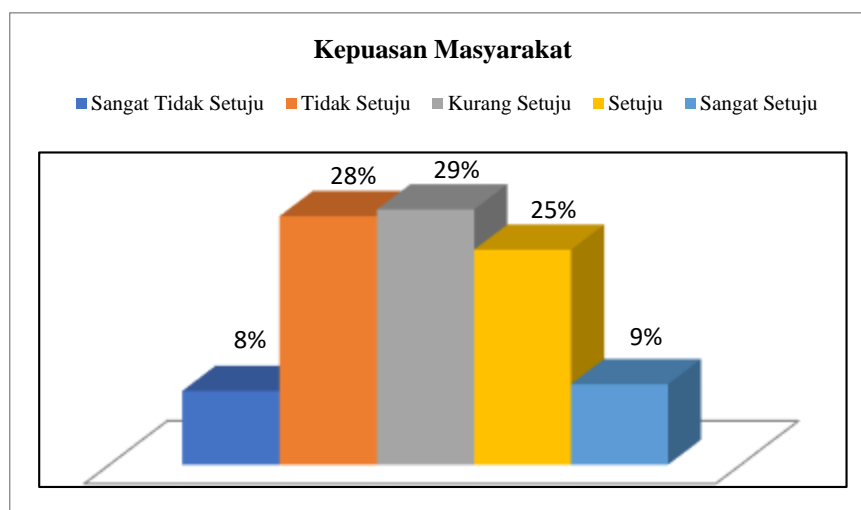
Data variabel kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil sebaran kuisioner. Jumlah item soal dalam kuisioner untuk mengetahui kondisi variabel. Kepuasan masyarakat terdiri dari 18 pernyataan dengan bobot maksimal 5 dan minimal 1. Skor maksimal untuk pengukuran variabel kepuasan masyarakat adalah 88 dan skor minimal adalah 55. Sejumlah 130 orang masyarakat di Kelurahan Tanjung Kramat menjadi sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan data variabel kepuasan masyarakat (Y) maka dapat disusun distribusi frekuensi secara umum sebagai berikut:

**Tabel 4.** *Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat*

No.	Skor Interval	Kriteria	Frekuensi	
			F	%
1	55 - 61	Sangat Tidak Setuju	11	8
2	62 - 68	Tidak Setuju	37	28
3	69 - 75	Kurang Setuju	38	29
4	76 - 81	Setuju	32	25

5	82 - 88	Sangat Setuju	12	9
<b>Total</b>			<b>130</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada tabel di atas, dapat disimpulkan secara umum bahwa responden yang merupakan masyarakat di Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo memberikan pilihan bervariasi baik pada kategori kurang setuju dan tidak setuju untuk variabel kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa secara umum kepuasan masyarakat Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo berada pada rendah. Dari tabel di atas, distribusi frekuensi dapat digambarkan dalam diagram batang sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Batang Variabel Pelayanan Administrasi

### 3.2. Hasil Uji Validitas Instrumen

#### 3.2.1. Validitas Variabel Pelayanan Administrasi

Hasil uji validitas instrumen model *pearson product moment* pada variabel pelayanan administrasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Model *Pearson Product Moment* Pelayanan Administrasi

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel\ 5\%}$ $Df = (N-2)$	Sig.	Kriteria
1	0.485	0.172	0.000	Valid
2	0.383	0.172	0.000	Valid
3	0.575	0.172	0.000	Valid
4	0.833	0.172	0.000	Valid
5	0.861	0.172	0.000	Valid
6	0.840	0.172	0.000	Valid
7	0.486	0.172	0.000	Valid
8	0.808	0.172	0.000	Valid
9	0.758	0.172	0.000	Valid
10	0.587	0.172	0.000	Valid
11	0.856	0.172	0.000	Valid
12	0.733	0.172	0.000	Valid

#### 3.2.2. Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Hasil uji validitas instrumen model *pearson product moment* pada variabel kepuasan masyarakat disajikan pada tabel berikut:



**Tabel 6.** Hasil Uji Validitas Instrumen Model Pearson Product Moment Kepuasan Masyarakat

No Item	r hitung	r tabel 5% df = (N-2)	Sig.	Kriteria
1	0.682	0.172	0.000	Valid
2	0.531	0.172	0.000	Valid
3	0.672	0.172	0.000	Valid
4	0.736	0.172	0.000	Valid
5	0.510	0.172	0.000	Valid
6	0.710	0.172	0.000	Valid
7	0.345	0.172	0.147	Valid
8	0.377	0.172	0.000	Valid
9	0.698	0.172	0.000	Valid
10	0.673	0.172	0.000	Valid
11	0.588	0.172	0.076	Valid
12	0.733	0.172	0.000	Valid
13	0.604	0.172	0.000	Valid
14	0.647	0.172	0.000	Valid
15	0.748	0.172	0.012	Valid
16	0.708	0.172	0.012	Valid
17	0.542	0.172	0.000	Valid
18	0.460	0.172	0.000	Valid

### 3.3. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

**Tabel 7.** Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach Alpha	R tabel	Keterangan
1	Pelayanan Administrasi	0.904	0,600	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat	0.905	0,600	Reliabel

### 3.4. Hasil Pengujian Prasyarat Analisis

#### 3.4.1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data menggunakan uji normalitas *kolmogrov smirnov* yang merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Pengujian normalitas data dengan *kolmogrov simornov* bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residu berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residu yang berdistribusi normal.

**Tabel 8.** Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,45252046
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,055
	Negative	-,092
Kolmogorov-Smirnov Z		1,047
Asymp. Sig. (2-tailed)		,223

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

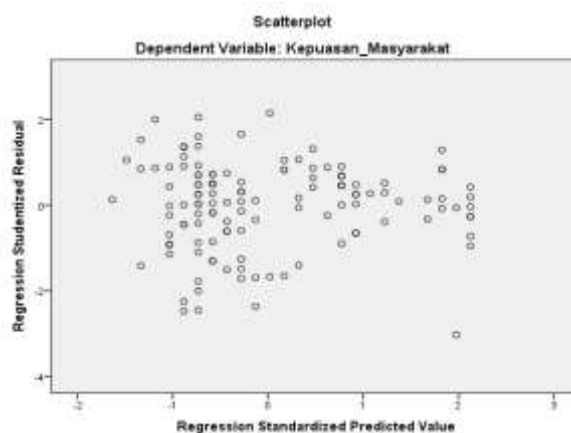
Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas data *kolmogrov smirnov* adalah jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka nilai residual berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *kolmogrov-smirnov* test memiliki nilai signifikansi sebesar **0,223** dimana nilai ini lebih besar  $\alpha$  5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### 3.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homoskedastisitas dalam model, atau dengan perkataan lain tidak terjadi heteroskedastisitas secara grafik dapat dilihat dari *multivariate standardized scatterplot*.

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila tampak random residual terstandar tidak membentuk pola tertentu, namun tampak random dapat dikatakan bahwa model bersifat homoskedastisitas atau tidak mengandung heteroskedastisitas dari model ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 4.** Scatterplot

Dari *scatterplot* pada gambar terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik bagian atas angka nol atau bagian bawah angka nol dari sumbu vertikal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terjadi homoskedastisitas dalam model ini.

## 3.5. Analisis Data Hasil Penelitian

### 3.5.1. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) serta memprediksi variabel terikat (dependen) dengan menggunakan variabel bebas (independen). Setelah dilakukan uji asumsi klasik yaitu normalitas data dan heteroskedastisitas data telah terpenuhi, tahap selanjutnya dilakukan permodelan data dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS statistics versi 21.0* ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	29,612	2,745		10,787	,000
Pelayanan_Administrasi	,909	,059	,805	15,352	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis di atas, model regresi linier sederhana yang dibangun adalah:  $\hat{Y} = 29.612 + 0.909X$

Dari model tersebut diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- Jika tidak terdapat pengaruh dari variabel pelayanan administrasi (pengaruhnya tidak signifikan), maka rata-rata kepuasan masyarakat adalah sebesar 29.612 satuan.
- Setiap perubahan variabel pelayanan administrasi akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0.909 kali satuan.
- Terdapat pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat.

### 3.5.2. Pengujian Hipotesis

Setelah diperoleh model persamaan regresi taksiran maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji t. Hipotesis statistik yang akan diuji sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh variabel X (pelayanan administrasi) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat)

$H_1 : \beta \neq 0$  artinya terdapat pengaruh variabel X (pelayanan administrasi terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat)

Kriteria pengujian yaitu nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima artinya signifikan. Jika nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak artinya tidak signifikan.

Dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS statistics versi 21.0* diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 10. Pengujian Hipotesis Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	29,612	2,745		10,787	,000
<sup>1</sup> Pelayanan_Administrasi	,909	,059	,805	15,352	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Dari hasil di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 15.352 dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dengan demikian hasil uji signifikan sebagai berikut:

**Tabel 11. Hasil Uji Signifikan**

Taraf Signifikansi $\alpha$	Nilai $t_{hitung}$	Nilai $t_{tabel}$	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
5%	15.352	1,978	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil uji signifikan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha$  sebesar 5% maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, artinya signifikan. Hal ini memberikan indikasi bahwa pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo.

### 3.5.3. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya keeratan hubungan antara pelayanan administrasi (X) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y) digunakan koefisien korelasi *Pearson* dengan kaidah keputusan sebagai berikut:

- $r \leq 1$ , menunjukkan hubungan linier positif sempurna antara X dan Y, dalam arti makin besar harga X makin besar pula harga Y, atau semakin kecil harga X makin kecil pula harga Y.
- $r \geq -1$  menunjukkan hubungan linear negatif sempurna antara X dan Y, dalam arti makin besar harga X makin kecil harga Y, atau makin kecil harga X maka makin besar harga Y.
- $r = 0$ , menunjukkan tidak ada hubungan linier antar X dan Y.

Pedoman untuk tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel didasarkan pada aturan sebagai berikut:

**Tabel 12.** Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.80 – 1,000	Sangat Kuat
0.60 – 0.799	Kuat
0.40 – 0.599	Cukup Kuat
0.20 – 0.399	Rendah
0.00 – 0.199	Sangat Rendah

Sumber: Ridwan, 2011

Dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS statistics versi 21.0* diperoleh nilai koefisien korelasi sebagai berikut:

**Tabel 13.** Nilai Koefisien Korelasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,805 <sup>a</sup>	,648	,645	4,46988

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Berdasarkan hasil uji analisis di atas diperoleh nilai koefisien korelasi *pearson* sebesar 0,805. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang Sangat Kuat antara pelayanan administrasi (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo.

### 3.5.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mencerminkan besarnya pengaruh perubahan variabel independen dalam menjalankan perubahan pada variabel dependen secara bersama-sama, dengan tujuan untuk mengukur kebenaran dan kebaikan hubungan antar variabel dalam model yang digunakan. Besarnya ini  $r^2$  berkisar antara  $0 < r^2 < 1$ . Jika nilai  $r^2$  semakin

mendekati satu maka model yang diusulkan dikatakan baik karena semakin tinggi variansi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh varian independen.

Berdasarkan hasil estimasi model persamaan regresi yang telah dilakukan di atas diperoleh nilai koefisien determinan  $r^2$  sebagai berikut:

**Tabel 14.** Koefisien Determinasi X terhadap Y

R	R Square	Kontribusi Faktor Lain
0.805	0.648	0.352

Berdasarkan hasil di atas diperoleh R-Square sebesar 0.648. Nilai ini berarti bahwa sebesar 64.8% variabilitas mengenai kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo dapat diterangkan oleh pelayanan administrasi, sedangkan sisanya sebesar 35.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3.6. Pembahasan

Penelitian ini merupakan studi penelitian kuantitatif regresi linier sederhana yang melihat pengaruh antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara empirik terbukti variabel bebas yang diteliti memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Adapun variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan administrasi (variabel X) dan variabel terikat adalah kepuasan masyarakat (variabel Y) di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo.

Berdasarkan masalah penelitian dan tujuan penelitian yang telah dicantumkan sebelumnya yaitu peneliti ingin mengukur besarnya pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo, maka diperoleh pengaruh antara variabel pelayanan administrasi dan variabel kepuasan masyarakat.

Analisis data diawali dengan pengujian validitas dan reliabilitas item soal atau instrument kedua variabel yang dimaksudkan untuk menguji ketepatan alat ukur yang akan digunakan untuk penelitian ini. Selanjutnya diadakan pengujian asumsi klasik diantaranya pengujian normalitas data dan heterokedastisitas. Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal sedangkan pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau obserbasi. Model regresi yang baik adalah terjadi homoskedastisitas dalam model, atau dengan perkataan lain tidak terjadi heteroskedastisitas.

Selanjutnya pengujian hipotesis dengan pengujian regresi linier sederhana yang dimaksudkan untuk mengukur hubungan fungsional antara variabel-variabel dalam penelitian. Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $\hat{Y} = 29,612 + 0,909X$ . Persamaan ini mengandung makna bahwa setiap terjadi perubahan (penurunan atau peningkatan) sebesar 29.612 unit pada variabel pelayanan administrasi (X) maka akan diikuti oleh perubahan (penurunan atau peningkatan) rata-rata sebesar 0.909 unit variabel kepuasan masyarakat (Y).

Hasil analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan administrasi (X) dan kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,805. Dari hasil perhitungan koefisien determinan menunjukkan R Square sebesar 0,648 yang berarti bahwa sebesar 64,8%

variabilitas mengenai kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo dapat diterangkan oleh pelayanan administrasi.

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, dilihat dari nilai **sig.** Sebesar **0,000 < 0,05** menunjukkan bahwa ada pengaruh dari variabel pelayanan administrasi (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) yang berarti bahwa pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo, diterima dalam penelitian ini.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Sonani dan Yulia (2021) yang menunjukkan bahwa Pengaruh variabel empati menjadi variabel yang menjadi variabel dengan pengaruh terendah, oleh karena itu perlu perhatian bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan rasa empatinya kepada masyarakat yang sedang mengurus administrasi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Simarmata et al. (2020), tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan terhadap Kepuasan Masyarakat Dolo Batu Nanggar di Kabupaten Simalungan. Uji hipotesis menunjukkan bahwa Kepuasan pelayanan Kecamatan dipengaruhi oleh dimensi kualitas jasa yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian terhadap pengaruh positif yang signifikan antara layanan Kecamatan terhadap kepuasan masyarakat Dolok Batu Nanggar Kabupaten Simalungan.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Konadi dan Syahniar (2021) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Perilaku Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-KTP dan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen yang menyimpulkan bahwa terhadap pengaruh langsung dan tidak langsung faktor kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat, yang mengurus dan membuat E-KTP dan Akta Kelahiran anak di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen.

Beberapa hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas menjelaskan dan menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang baik maka akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang baik, sebaliknya apabila pelayanan administrasi kurang baik akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang kurang baik pula.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN/REKOMENDASI**

##### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh peneliti pada bagian sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, dilihat dari nilai **sig.** Sebesar **0,000 < 0,05** menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel pelayanan administrasi (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) yang berarti bahwa pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo
2. Jika tidak terdapat pengaruh dari variabel pelayanan administrasi (pengaruhnya tidak signifikan), maka rata-rata kepuasan masyarakat adalah sebesar 29.612 satuan. Setiap perubahan variabel pelayanan administrasi akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0.909 kali satuab. Terdapat pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat.

3. Hasil analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan administrasi (X) dan kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo dengan nilai koefisien korelasi sebesar **0,805**. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R Square sebesar **0,648** yang berarti bahwa sebesar **64.8%** variabilitas mengenai kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo

#### 4.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran penelitian di bawah ini:

1. Bagi Instansi

- a. Bagi Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo sebaiknya untuk setiap pegawai dan staf dapat lebih meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja dan meningkatkan pelayanan optimal dalam menangani kebutuhan maupun keluhan dari masyarakat.
- b. Diharapkan bagi Kantor Kelurahan Tanjung Kramat, Kota Gorontalo sebaiknya untuk menyediakan informasi mengenai kepastian waktu serta besaran biaya yang harus dikeluarkan dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan yang diminta, agar terciptanya rasa kepercayaan yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini merupakan bahan bacaan yang bermanfaat dan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman baru bagi masyarakat dalam menggunakan dan memanfaatkan pelayanan publik, serta menilai bagaimana pelayanan yang baik harus diberikan Instansi/pihak pemberi pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al Qohirie, M. I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Pada Pengadilan Negeri Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Batubara, A. W. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma Iii Administrasi Perpajakan Fisip Usu*. Universitas Sumatera Utara
- Friyanti, C. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Besitang Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Besitang*. Universitas Sumatera Utara
- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Lubis, S. Z. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa/I Program Studi Manajemen Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*. Universitas Sumatera Utara
- Pratiwi, Y. G. E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung*. Universitas Sumatera Utara

- Simarmata, P. P., Doris Y. S., & Hengki M. P. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal EK&BI*, 3(1), 241
- Sonani, N., & Yulia I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta