

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis

Oleh:

**Teuku Reza Kurniawan
Herman**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau
Jln. HR. Subrantas No. 57 Km 12,5 Panam-Pekanbaru

E-mail :

teukurezhakurniawan@gmail.com

hermanrupat83@gmail.com

Abstract : *The research will be carried out at the Lurah YZ Department of Rupert district of Bengkalis. The aim of this research is to find out the impact of the quality of service on public satisfaction in the Lurah YZ Prefecture of Rupert district of Bengkalis. The sample in this study consisted of 96 people who had been simplified using the Slovene formula. In this study the sample method uses the accidental sampling technique. Data analysis in this study uses descriptive and quantitative methods. Based on the results of the analysis of the study, it was found that the Quality of Service had a significant influence on public satisfaction at the Office of Lurah YZ Rupert district of Bengkalis $t_{hitung} = 7,255 > t_{table} = 2,000$. The result of simple linear regression obtained the equation of regression $Y = 16,674 + 0,476X$, this means the result of the research is the same as the research hypothesis. The R^2 value of 0.359 means that the significant impact of Service Quality on public satisfaction in Lurah YZ Prefecture of Rupert district of Bengkalis is 35.9%, while 64.8% is influenced by other variables not studied in this study.*

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Bangsa Indonesia adalah satu bangsa dengan tegas dan tekad yang kuat ingin maju. Tekad dan ketegasan itu telah dibuktikan sejak kita memperjuangkan kemerdekaan yang ternyata dilanjutkan pula dalam era kemerdekaan. Tekad dan ketegasan ini akan terus melandasi usaha dan perjuangan kita mengisi kemerdekaan itu yaitu dengan mewujudkan masyarakat yang maju, sejahtera, adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Untuk mewujudkan aparatur sipil sebagai yang diatur dalam undang-undang republik Indonesia nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara penyelenggaraan negara memiliki peranan yang besar karena terwujudnya masyarakat

yang kita cita-citakan tergantung sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin para penyelenggara negara serta seluruh masyarakat sipil.

Pegawai negeri sipil sebagai unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat dituntut untuk mempunyai disiplin dan rasa tanggung jawab agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, serta ia harus mempunyai kesetiaan dan ketaatan penuh terhadap Pancasila, undang-undang dasar 1945, negara, dan pemerintah dengan demikian dapat memusatkan segala perhatian dan pikiran serta mengerahkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan

pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.

Pemberian kewenangan didalam undang undang memiliki inflikasi yang besar terhadap akuntabilitas publik, yaitu aparat dan lembaga pelayan publik didaerah harus dapat dipertanggung jawabkan apa yang mereka berikan atau mereka lakukan untuk kepentingan masyarakat, dalam konteks ini pelayanan publik diberi makna yang luas artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung atau tidak langsung. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang, sekelompok orang dan instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khlayak ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Kebutuhan untuk mengurus Surat Keteranganmeningkat seiring bertambahnya keperluan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya peminta untuk pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, Balik Nama Sertifikat Tanah dan lain lain, maka untuk itu Kecamatan Kuantan Tengah harus dapat memenuhi pelayanan yang terbaik dan tepat waktu.

Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat pemerosotan profisionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. hal tersebut terbukti dengan masih banyaknya masalah tentang keluhan masyarakat tentang lambatnya penerusan yang tidak cepat ditangani oleh aparatur itu sendiri. hal itu penyebab banyaknya keluhan yang dikemukakan oleh masyarakat akibatnya masyarakat merasa kecewa dan mulai meragukan integritas pemberi pelayanan

yang adil, dalam sistem pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis sebagian masyarakat yang sudah puas dengan pelayanannya dan sebagian ada yang belum puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak kecamatan.

Kondisi yang demikian kiranya juga membelenggu Kecamatan Kuantan Tengah sebagai kantor yang berkonotasi pelayanan masyarakat (public service) target kualitas pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan masyarakat yang terus meningkat dari tahun ketahun menurut peningkatan dukungan pengadaan pelayanan cepat, tepat dan benar. Oleh karena itu peningkatan pelayanan Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis harus terus menerus dilakukan.

Oleh salah satu tugas desa adalah memahami aspirasi kebutuhan masyarakat dan juga harus dapat memantapkan kebijakan penanganannya dengan baik sehingga segala urusan baik yang berasal dari jalur pemerintah atasan maupun yang berasal dari aspirasi masyarakat dapat terpadu dengan baik, hal yang tidak dapat ditawarkan lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi nomor yang belum terwujud, masalah pertama dari segi pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, pelayanan administrasi pada kantor Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal. Dapat dilihat Keluhan Masyarakat pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis :

1. Suhu ruangan tidak nyaman, sehingga mengganggu kelancaran aktivitas dan kenyamanan masyarakat.

2. Jumlah kursi ruang tunggu tidak mencukupi untuk menampung semua pengunjung, sehingga menyebabkan antrean panjang dan masyarakat harus menunggu berdiri.
3. Proses pelayanan oleh pegawai dirasakan lambat dan tidak efisien, sehingga memakan waktu lama bagi masyarakat untuk menyelesaikan urusannya.
4. Sikap dan pelayanan pegawai kurang ramah dan tidak bersahabat, sehingga membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan kecewa.
5. Kurangnya tempat duduk di ruang tunggu menyebabkan masyarakat harus menunggu berdiri, sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman dan kelelahan.
6. Kapasitas lahan parkir tidak mencukupi untuk menampung semua kendaraan pengunjung, sehingga menyebabkan kesulitan bagi masyarakat untuk mencari tempat parkir.

Untuk mencapai keberhasilan Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis Sri

Tanjung dalam hal pelayanan guna memenuhi kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis Sri Tanjung menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk masyarakat yang datang dan berkunjung ke Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis sarana dan prasarana yang ada pada kantor Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis sarana dan prsarana di Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis kurang lengkap dan kurang memuaskan,sehingga membuat masyarakat Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor. Sarana Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis berupa kantor, tempat parkir dan toilet. Tidak ada Gedung serba guna untuk kegiatan-kegiatan Masyarakat hal ini menjadi kurang maksimalnya pelayanan kepada masyarakat yang diberikan Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis. Sarana prasarana yang baik akan mampu meningkatkan mutu dan kualitas atau pelayanan. Berikut data beberapa jenis data pelayanan yang ada pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis sebagai berikut:

Tabel 1
Data Jenis Pelayanan Di Kantor Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis

Tahun	Jenis Pelayanan	Jumlah Pemohon	Standar Waktu (Hari)	Selesai	Tidak Selesai
2022	KTP	267	14	267	
	KK	134	14	134	
	Surat Keterangan	729	1	729	
	Pengantar Nikah	49	7	49	
	Surat akta kelahiran	15	3	15	
	Surat Dispensasi	197	1	197	
Jumlah		1.391		1.391	
2023	KTP	591	14	580	11
	KK	471	14	461	10
	Surat Keterangan	863	1	850	13
	Pengantar Nikah	84	3	84	
	Surat akta kelahiran	30	7	30	
	Surat Dispensasi	260	1	260	

Jumlah	2.299		2.265	34
---------------	--------------	--	--------------	-----------

Sumber :Kantor Lurah YZ, 2024

Berdasarkan tabel diatas sebagai berikut dapat ketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis, dimana terdapat masalah waktu penyelesaian pelayanan.Masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang. Dapat diambil dari contoh pelayanan pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis belum bisa dilakukan secara online.Masyarakat bisa mengakses langsung apasaja yang harus dilakukan untuk mempermudah

administrasi, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat mondar mandir dan kelelahan hanya untuk ingin mengetahui jalur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan.Dari observasi lapangan yang peneliti lakukan dilapangan yaitu masih banyak masyarakat yang tidak tau bagaimana prosedur tahap alur pelayanan di Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis, karna itu timbulnya kecaloan pengurusan,oleh karena itu pelayanan di Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis harus lebih di tingkatkan lagi.

Tabel 2
Jumlah Pegawai Pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis Tahun 2019-2023

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah awal	9	9	9	11	11
Masuk	8	10	10	10	2
Keluar	0	0	0	0	0
Jumlah	17	19	19	21	13

Sumber :Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis, 2024

Dari Tabel diatas dapat diketahui jumlah pegawai Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis.Dari tahun 2018 sebanyak 17 pegawai, pada tahun 2019 jumlah pegawai tetap yaitu 19 pegawai, pada tahun 2020 jumlah pegawai meningkat menjadi 19 pegawai, pada tahun 2021 jumlah pegawai meningkat menjadi 21 pegawai, pada tahun 2022 jumlah pegawai meningkat menjadi 13 pegawai.

Dari kondisi lingkungan kerja yang diberikan oleh Kantor tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis tersebut tidak memadai dan menyebabkan banyak keluhan dari masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis mencoba menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis”**.

Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis?”

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah “untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis.

Manfaat Penelitian

a) Manfaat Pihak organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pimpinan sebagai bahan untuk meluruskan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas

pelayanan dalam meningkatkan kepuasan.

- b) Manfaat Pihak Akademis
Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian dibidang manajemen sumber daya manusia, khususnya kepuasan nasabah.
- c) Manfaat Pihak Penulis
Bagi penulis, diharapkan mampu menambah pengetahuan dan kesiapan penulis bila nantinya terjun ke dunia kerja dan memperluas pengetahuan terutama yang berhubungan antara kepuasan nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Pemasaran

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016:5) Manajemen pemasaran didefinisikan sebagai "seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan konsumen dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengomunikasikan dari nilai pelanggan yang unggul.

Menurut Tjiptono (2016:63) Manajemen pemasaran secara keseluruhan dijelaskan sebagai cara perusahaan melakukan bisnis yang mempersiapkan, menentukan, dan mendistribusikan produk, jasa, dan gagasan yang dapat memenuhi kebutuhan pasar sasaran.

Menurut Danang Sunyoto (2016:6) Manajemen pemasaran diartikan sebagai analisis, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi.

Menurut Daryanto (2016:6) Menurut Daryanto, manajemen pemasaran adalah analisis perencanaan dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan

mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan target pembeli untuk mencapai sasaran organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan proses dinamis yang melibatkan analisis pasar, perencanaan strategi, pelaksanaan program, dan pengendalian efektivitas untuk menciptakan pertukaran menguntungkan dengan pembeli sasaran. Tujuannya adalah untuk menawarkan nilai pelanggan superior dan mencapai kesuksesan di pasar.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Gronoos (2008:31) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tingkat keunggulan ini dapat diukur dengan membandingkan harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya dibandingkan dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Kualitas pelayanan dibentuk oleh berbagai faktor, seperti pengalaman pribadi, ekspektasi, dan informasi dari pihak lain

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:282) mengidentifikasi lima elemen kualitas pelayanan yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima elemen kualitas pelayanan tersebut adalah

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Menurut Tjiptono, bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Tjiptono, keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Tjiptono, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesiapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Menurut Tjiptono, jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-keraguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing-masing.

e. Empati (*Empathy*)

Menurut Tjiptono, empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pengertian Kepuasan

Menurut Oliver dalam Supranto (2017: 54) dalam pelayanannya kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Menurut Nugroho dalam Kurniawan dan Viska (2022:246) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya Tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah ukuran semau apa pelanggan melakukan pembelian lagi. Kesimpulannya, kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kinerja yang sesuai atau melebihi harapan menghasilkan kepuasan tinggi dan loyalitas, sedangkan kinerja di bawah harapan menyebabkan kekecewaan. Kepuasan yang optimal mendorong loyalitas dan meningkatkan intensitas pembelian pelanggan, serta berkontribusi pada peningkatan kinerja pemasaran perusahaan.

Indikator Kepuasan

Berdasarkan IKM Indeks Kepuasan masyarakat
Kep.MENPAN.63/kep/M.PAN.14 Tahun 2017 :

1. Persyaratan.
2. Sistim, Mekanisme, dan Prosedur.
3. Waktu penyelesaian.
4. Biaya/tarif.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.
9. Sarana dan prasarana.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Sudaryono (2016:79) kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen setelah menggunakan sebuah produk atau jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan produk atau jasa menyenangkan hati.

Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah serta teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah “**Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis**”.

Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari (Sugiono, 2018:58). Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel terikat (dependen variabel) atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya, serta variabel bebas (independent variabel) atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (independent variabel) yaitu Kualitas Pelayanan (X)
2. Variabel terikat (dependent variabel) yaitu kepuasan Masyarakat (Y)

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis Jaya Jl. Likasa Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis Kabupaten Kuantan Singingi.

Populasi

Populasi dari Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis diambil dari jumlah pemohon di Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis pada tahun 2022 yang berjumlah 2299 orang.

Sampel

Sampel adalah suatu impunan bagian dari unit populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling. Accidental sampling ialah teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang kebetulan ditemui oleh peneliti pada saat pengumpulan data. Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan metode slovin (Umar, 2014:64) sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi (jumlah siswa)

e^2 = % kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir dengan batas kesalahan 10% (0,1)

Dari rumus di atas, perhitungan besarnya sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= \frac{2299}{1 + 2299(0,1^2)} \\ &= \frac{2299}{1 + 22,99} \\ &= 95,83 \end{aligned}$$

= 96 responden

Atas dasar rumus tersebut maka penelitian ini menetapkan jumlah sampel sebanyak 96.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif yaitu membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan guna menarik suatu kesimpulan dan ditabulasikan dalam bentuk tabel-tabel distribusi frekuensi(Arikunto,2019:282).

Sedangkan metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang menunjukkan kepada riset yaitu dalam bentuk rumus-rumus.

Untuk menentukan nilai jawaban setiap pertanyaan maka penulis menggunakan skala Likert yaitu masing-masing jawaban responden diberi skor 1-5 (Sugiyono,2018:107). Dengan sangat setuju (SS), Setuju (S), Cukup setuju (CS), Tidak setuju (TS), Sangat tidak setuju (STS). Kemudian mengetahui rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas, yaitu:

Tabel 3

Skala Distribusi Rata-rata Jawaban Responden

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Skor
1,00-1,80	Sangat tidak setuju	1
1,81-2,60	Tidak setuju	2
2,61-3,40	Setuju	3
3,41-4,20	Cukup setuju	4
4,21-5,00	Sangat setuju	5

Sumber :Sugiyono (2018)

HASIL PENELITIAN

Metode Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan, ditemukan tanggapan responden dengan nilai rata-rata sebesar 3,93 termasuk dalam kategori setuju sedangkan pada variabel kepuasan berada pada kategori setuju dengan nilai rata-rata sebesar 3,93.

Metode Kuantitatif

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menentukan arah hubungan yang linier antara variabel bebas terhadap variabel berikut:

Tabel 4

Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16,674	2,600		6,412	0,000
Kualitas_Pelayanan	0,476	0,066	0,599	7,255	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber : Data Olahan, 2024

Berdasarkan tabel 5.31 diperoleh persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16,674 + 0,476X$$

Berdasarkan persamaan diatas maka dapat dilihat konstanta (a) sebesar 16,674 berarti pada saat Kualitas Pelayanan tidak ada maka Kepuasan Masyarakat masih tetap diperoleh sebesar 16,674. Sedangkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah positif terbukti dari hasil $b = 0,476$ yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel Kualitas Pelayanan satu satuan maka akan dapat menaikkan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,476 satuan begitu juga setiap penurunan variabel Kualitas Pelayanan satu satuan maka akan dapat menurunkan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,476 satuan.

Uji t

Hasil pengolahan data diperoleh bahwa pengujian hipotesis dengan uji t terdapat adanya t_{hitung} sebesar 7,255 berarti $t_{hitung} = 7,255 > t_{tabel} = 2,000$ yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis. Hal ini sejalan dengan penelitian herman dan Kurniawan (2023:216) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pembayaran PBB Kota Pekanbaru Via ATM dan e_mobile Bank Riau Kepri Syariah, hal ini terbukti berdasarkan uji t ditemukan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($12,537 > 1,987$).

Koefisien Determinasi (R^2)

Apabila nilai R mendekati + 1 maka secara bersama-sama variabel- variabel bebas tersebut mempunyai hubungan positif yang kuat. Berikut hasil dari pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.599 ^a	0,359	0,352	3,563

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber : Data Olahan, 2024

Dari hasil SPSS diperoleh Nilai koefisien determinan (R Square) sebesar 0,325. Hal ini berarti bahwa pengaruh produk terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 35,2% sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 35,2\%) = 64,8\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel Kualitas Pelayanan ini.

Kesimpulan

Dari analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh beberapa hasil uji parsial (uji t), nilai t yang diperoleh tersebut signifikan dimana $t_{hitung} = 7,255 > t_{tabel} = 2,000$ dengan signifikansi $(0,000 < 0,05)$, maka H_0 ditolak. Maka, Ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

pada Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis. Pada pengujian koefisien determinasi (R^2), didapat nilai $R^2 = 0,651$ berarti hubungan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) sebesar 65,1%. Sedangkan sisanya 34,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Saran

Adapun saran yang dapat diuraikan yaitu : Berdasarkan rekapitulasi terendah variabel kualitas pelayanan pada pernyataan kelima yaitu Petugas mampu menjamin ketepatan waktu penerbitan dokumen dengan nilai

rata-rata 3,74. Maka diharapkan Petugas mampu menjamin ketepatan waktu penerbitan dokumen. Berdasarkan rekapitulasi terendah variabel Kepuasan Masyarakat pada pernyataan kesembilan yaitu Sarana pelayanan di Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis bersih dan teratur dengan nilai rata-rata 3,52. Maka diharapkan Sarana pelayanan di Kantor Lurah YZ Kabupaten Bengkalis bersih dan teratur. Penelitian ini sangat sederhana dan jauh dari sempurna, untuk itu disarankan kepada peneliti lain yang ingin meneliti di bidang yang sama, disarankan untuk menambah variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Daryanto. (2016). *Manajemen pemasaran*. Universitas Dharma Bhakti.
- Gronoos, N. (2008). *Service quality management: Customer satisfaction and service quality*. Edward Elgar Publishing.
- Herman, H., & Kurniawan, T. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembayaran PBB Kota Pekanbaru Via ATM Dan E_Mobile Bank Riau Kepri Syariah. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 14(3), 206-217.
- J. Supranto, 2017, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- Kurniawan, T. R., & Viska, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pabrik Tahu
- Cv. Makmur Di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 13(3), 242-254.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Sudaryono, 2017 *Metodologi Penelitian* Rajawali Pers, PT Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sunyoto, D. (2016). *Manajemen pemasaran*. Pustaka Binus.
- Tjiptono, A. (2014). *Service management: Konsep, teori, dan aplikasi*. Andi Publisher.
- Tjiptono, A. (2016). *Strategi pemasaran*. Andi Publisher.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Strategic* Andi Offset, Yogyakarta.