

Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat: Sebuah Studi Pada Layanan Publik Pedesaan

Muhammad Ali Aqsa

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau
Jln. HR. Subrantas No. 57 Km 12,5 Panam-Pekanbaru
E-mail : muh.aliaqsa@lecturer.stieriau-akbar.ac.id (Korespondensi)

Abstract : This applied research study, conducted using a survey method, aimed to analyze the impact of service quality on community satisfaction within the context of rural public services. A total of 88 respondents participated in the study, which was carried out at a village office. The collected data were analyzed using a t-test and coefficient of determination analysis. The t-test results confirm that service quality has a significant and positive effect on community satisfaction ($t\text{-statistic} = 11.128 > t\text{-table} = 1.988$, with a significance level of $p < 0.05$). Furthermore, subsequent analysis revealed a strong relationship between the two variables, indicated by a correlation coefficient of 0.768. More specifically, service quality was found to contribute 59.0% ($R^2 = 0.590$) to the variation in community satisfaction levels. This study concludes that in the rural public service context, service quality is a dominant determining factor in shaping community satisfaction.

Keywords: Service Quality And Public Satisfact

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang harus diperhatikan, mengingat bahwa kantor desa menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instansi pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administratif kepada warga adalah Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat. Sebagai lembaga yang melayani kepentingan masyarakat dalam berbagai urusan administrasi, kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi kepuasan masyarakat. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan di kantor desa ini. Beberapa keluhan utama yang sering muncul antara lain lambatnya proses pelayanan administrasi, tingkat keramahan pegawai yang masih perlu ditingkatkan, serta kurangnya respons terhadap keluhan

masyarakat. Kondisi ini tentunya menjadi perhatian serius karena dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dan memengaruhi citra kantor desa secara keseluruhan. Lambatnya Proses Pelayanan Administrasi Salah satu keluhan yang paling sering terdengar adalah lambatnya proses pelayanan administrasi. Masyarakat sering kali merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien untuk urusan administrasi seperti pembuatan surat-surat, pengurusan dokumen kependudukan, dan layanan lainnya. Proses yang memakan waktu lama dapat menyebabkan ketidakpuasan karena warga harus menunggu berhari-hari bahkan berminggu-minggu untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Keluhan terkait kurangnya respons terhadap masyarakat menunjukkan bahwa pegawai desa mungkin belum sepenuhnya memahami pentingnya daya tanggap dalam pelayanan publik. Empati adalah indikator lain yang sangat penting dalam kualitas

elayanan. Empati mencerminkan kemampuan pegawai untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat. Sebagai contoh, pegawai yang menunjukkan empati akan lebih cenderung memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, mendengarkan dengan baik, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kurangnya empati dapat memperburuk citra pelayanan dan mengurangi kepuasan masyarakat. Selain indikator-indikator kualitas pelayanan, terdapat juga beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, di antaranya prosedur pelayanan, sarana dan

prasaranan yang ada. Prosedur pelayanan yang tidak jelas atau rumit dapat memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan, sedangkan sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan fasilitas yang ada di Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dapat dilihat dari tabel 1 Data-data Keluhan Masyarakat pada Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis:

Tabel 1
Data Keluhan Masyarakat

NO	Keluhan Masyarakat	2020	2021	2022	2023	2024
1	Lambatnya Proses Pelayanan Administrasi	15	15	13	18	17
2	Tingkat keramahan pegawai masih perlu ditingkatkan	14	11	12	10	11
3	Kurangnya Respons Terhadap Keluhan Masyarakat	14	11	12	10	11
4	Fasilitas yang Tidak Memadai	20	18	22	25	21
5	Suasana ruangan tidak mencapai tingkat pendinginan yang optimal	20	18	22	25	21
6	Ketersediaan tempat parkir terbatas dan sering kali penuh.	8	8	9	9	10
Total		92	81	90	97	91

Sumber: Kantor Desa di Salah Kecamatan Rupat 2025

Berdasarkan dari Tabel 1 diatas dapat di jelaskan bahwa pada tahun 2020 keluhan berjumlah 91, pada tahun 2021 keluhan turun menjadi 81, pada tahun 2022 keluhan naik lagi menjadi 90, pada tahun 2023 keluhan naik menjadi 97, pada tahun 2023 keluhan terjadi penurunan lagi menjadi 91.

Keramahan pegawai sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung merasa lebih dihargai dan dihormati jika mereka dilayani dengan sikap yang ramah dan terbuka. Oleh karena itu, penting bagi pegawai di Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat untuk meningkatkan sikap keramahan mereka dalam berinteraksi dengan warga, agar tercipta hubungan yang lebih baik dan suasana yang kondusif

dalam memberikan pelayanan publik.

Kurangnya respons terhadap keluhan masyarakat yang tidak segera ditanggapi atau tidak mendapat respons yang memadai juga merupakan masalah lain yang sering muncul. Masyarakat mengharapkan adanya respons yang cepat dan solusi yang tepat atas setiap keluhan atau masalah yang mereka hadapi.

Dalam rangka menganalisis dinamika ketenagakerjaan di tingkat pemerintahan desa, perkembangan jumlah sumber daya manusia menjadi salah satu indikator penting. Laporan dari Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat, Kecamatan Rupat, Kabupaten Bengkalis, memberikan gambaran yang jelas mengenai fluktuasi jumlah pegawai selama periode lima tahun, dari 2020 hingga 2024. Data ini tidak hanya

merekam perubahan jumlah pegawai dari tahun ke tahun, tetapi juga mengungkap tren rekrutmen dan tingkat retensi yang sangat stabil, yang menjadi fondasi bagi

pengelolaan aparatur desa. Untuk memberikan gambaran yang lebih rinci, berikut disajikan data jumlah pegawai beserta pergerakannya.

Tabel 2
Jumlah Pegawai Pada Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis

Tahun	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah awal	14	15	15	17	20
Masuk	1	0	2	3	2
Keluar	0	0	0	0	0
Jumlah	15	15	17	20	22

Sumber: Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat Kab. Bengkalis, 2025

Berdasarkan data dari Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat, Kabupaten Bengkalis, dapat dilihat bahwa jumlah pegawai di kantor tersebut menunjukkan tren yang konsisten meningkat dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2020-2024). Pada tahun 2020, jumlah pegawai tercatat sebanyak 14 orang, yang kemudian bertahan di angka 15 orang hingga tahun 2021. Pertumbuhan yang lebih signifikan mulai terjadi pada tahun 2022, di mana jumlah pegawai meningkat menjadi 17 orang, dan terus melonjak menjadi 20 orang di tahun 2023, serta diproyeksikan mencapai 22 orang pada tahun 2024. Peningkatan ini didorong oleh adanya penambahan pegawai baru (masuk) setiap tahunnya, sementara tidak ada catatan pegawai yang keluar (nilai nol) selama periode tersebut, sehingga menciptakan kondisi ketenagakerjaan yang sangat stabil dan terus berkembang.

Berdasarkan beberapa fenomena di latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menyusun skripsi dengan judul **“DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT: SEBUAH STUDI PADA LAYANAN PUBLIK PEDESAAN”**.

Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan mempunyai

hubungan langsung dengan keputusan pembelian dan kemampuan bersaing perusahaan. Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk memberikan kepuasan yang maksimal. Oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penjual tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan sehingga kembali membeli yang ditawarkan dan dampaknya bagi penjual adalah memperoleh laba maksimum. Konsumen akan memakai produk secara baik bisa dengan wujud ataupun tanpa wujud berupa jasa yang tidak terlepas dari mutu yang diekspektasikan konsumennya.

Manfaat Kualitas Pelayanan

Tjiptono dan Gregorius (2015:115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasaan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjaga menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya.

Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasaan pelanggan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2016: 137) terdapat lima dimensi utama untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

4. Empati (*Empathy*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Kepuasaan Masyarakat

Kotler dan Keller dalam Priansa

(2018:156) mengatakan bahwa "Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan".

Menurut Priansa dalam bukunya Manajemen Organisasi Publik (2018:156) mengatakan bahwa "Kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidak sesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik."

Manfaat Kepuasan

Tjiptono dan Gergorius (2016: 201) menguraikan tentang manfaat manfaat spesifik dari kepuasan adalah:

1. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan.
2. Menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan.
3. Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
4. Meningkatnya toleransi harga.

Indikator Kepuasan

Penggunaan kepuasan konsumen sangatlah penting untuk dilakukan karena memberikan informasi bermanfaat bagi perusahaan, pemegang saham, investor, pemerintah dan konsumen. Menurut Kotler (2017 :234) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan pelayanan (hasil) produk yang di fikirkan terhadap pelayanan yang di harapkan.

Menurut Kotler (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya. Menurut Ratnasari (2017) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Berdasarkan Permen PAN No.14 Tahun 2017, indikator Kepuasan Masyarakat Sekurang-kurangnya antara

lain:

- 1) Prosedur pelayanan, tata cara dalam pelayanan yang ditetapkan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan, termasuk selama proses pengaduan, kritik dan saran.
- 2) Waktu pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat oleh pemerintahan.
- 3) Biaya pelayanan, Berkaitan dengan biaya layanan selama dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari pemerintahan.
- 4) Produk pelayanan, masyarakat atau publik menenerima hasil pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah.
- 5) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 6) Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan penunjang dalam pelayanan kepada masyarakat.

Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai pelayanan penyelenggara kepuasan serta mendorong penyelenggara kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas kepuasan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi kepuasan public.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Tjiptono (2016:75) kualitas produk atau pelayanan yang diraskan konsumen akan menentukan persepsi konsumen terhadap kinerja produk, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan konsumen. Kualitas tinggi menimbulkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pula. Kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan konsumen yang akan memberi berbagai manfaat (Tjiptono, 2016:75) seperti:

- (1) Hubungan perusahaan dan konsumen menjadi harmonis

- (2) Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang
- (3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen
- (4) Membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan
- (5) Reputasi perusahaan menjadi baik dimata konsumen
- (6) Laba yang diperoleh perusahaan akan meningkat

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasar. Apabila konsumen merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama dan juga memberikan reverensi yang baik bagi orang lain. Namun, jika pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen tidak puas, maka dapat merugikan perusahaan dan akan terjadi kekurangan atau kehilangan konsumen dan juga citra perusahaan akan tidak baik. Oleh karena itu menurut Lupiyadi dan Hamdani (2016:194) perusahaan harus memiliki cara untuk meminimalkan jumlah konsumen yang tidak puas setelah proses pembelian atau pelayanan terjadi.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan sumber data

Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan, yang mana data tersebut dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti. Data tersebut berkenaan dengan identitas responden seperti: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, masa kerja, data pernyataan yang memuat variabel bebas dan terikat data ini di ambil dari pengisian

data responden dan pengisian pernyataan dalam kusioner.

Data Skunder

Data skunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi sehingga sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) data skunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data skunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pihak tata usaha kantor desa riau data yang lainnya akan diperoleh peneliti melalui riset kepustakaan seperti buku, dokumen, artikel, jurnal, internet, dan lain sebagainya.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah 2024 sebanyak 742 Masyarakat

Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *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, 2010:64). Atas dasar rumus tersebut maka penelitian menetapkan jumlah sampel sebanyak 88 pemohon atau Masyarakat.

Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kuantitatif. Setelah dikumpulkan kemudian data dianalisis dengan analisis deskriptif, yaitu penganalisaan yang diperoleh dari teori-teori yang relevan kemudian diketahui ada tidaknya hubungan antara variabel independen dan dependen dengan metode

analisis korelasi sederhana.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain. Bogdan dalam Sugiyono (2016:244).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Sebelum melakukan suatu pengujian lebih lanjut, maka data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner itu di uji validitas dan reliabilitasnya, sehingga data yang dihasilkan akurat dan dapat diandalkan. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment. Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 22 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah apabila korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan dengan tingkat signifikansi 5% $df = n-2$ $(88-2) = 86$ $r_{tabel} = 0,2146$. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat d jelaskan bahwa semua item pernyataan sudah valid, yaitu nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} (0,2096). Maka hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan valid, yaitu kuesioner yang disebarluaskan sudah sesuai pada sampel, artinya kuesioner yang diberikan benar pada masyarakat masyarakat Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat Kecamatan Rupat.

Uji Reliabilitas

Nilai reliabilitas perlu diketahui sebagai acuan kehandalan variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil reliabilitas untuk kedua variabel dalam penelitian ini dapat kita lihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,789	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,780	0,60	Reliabel

Sumber: Data olahan dari hasil penelitian, 2025

Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa nilai koefisien α (*Alpha*) dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan variabel nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk melihat pengaruh variabel

independen yaitu kualitas pelayanan (variabel X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (variabel Y) serta memprediksi nilai variabel dependen menggunakan variabel independen, digunakan analisis regresi linier sederhana. Untuk mendapatkan koefisien regresi (nilai a dan b), dicari menggunakan SPSS, hasil output SPSS sebagai berikut:

Tabel 4
Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.347	2.919	5.600	<.001
	Kualitas_Pelayanan	.829	.074		

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Data olahan dari hasil penelitian, 2025

$$Y = 16,347 + .829X$$

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, persamaan regresi linear sederhana yang terbentuk adalah: $Y = 16,347 + 0,829 X$. Dari persamaan ini, nilai konstanta (a) sebesar 16,347 menunjukkan bahwa ketika variable (Kualitas Pelayanan) bernilai nol, maka nilai (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 16,347. Koefisien regresi (b) untuk variable kualitas pelayanan adalah sebesar 0,829, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,829 satuan pada variabel kepuasan masyarakat, dengan asumsi variabel lain konstan.

Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat) di

Kantor Desa di Salah satu Kecamatan Rupat Kecamatan Rupat. Dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan 86, nilai t-tabel adalah sekitar 1,988. Nilai t-hitungan = 11.128 Nilai ini sangat besar, yang menunjukkan bahwa koefisien regresi (0.829) yang diperoleh sangat signifikan dan tidak terjadi karena kebetulan (*chance*). Nilai Sig. (p-value) = < 0.001. Nilai signifikansi yang jauh lebih kecil dari tingkat alpha 0.05 ($\alpha = 5\%$) ini memberikan bukti statistik yang sangat kuat untuk menolak hipotesis nol (H_0). Dengan kata lain, terdapat bukti yang cukup untuk menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan benar-benar memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien Standarisasi (Beta) Nilai Beta = 0.768 Koefisien Beta yang telah dистандаризованы ini memungkinkan kita untuk membandingkan kekuatan pengaruh

relatif antar variabel. Nilai 0.768 yang sangat tinggi (mendekati 1) menegaskan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan prediktor yang sangat dominan dan kuat dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil penilitian yang telah dilakukan, secara keseluruhan, hasil analisis regresi linier sederhana ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dan determinan dalam membentuk Kepuasan Masyarakat. Hubungan yang terbentuk adalah positif dan signifikan, di mana peningkatan pada kualitas pelayanan akan

langsung berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Temuan ini menyoroti perlunya fokus dan komitmen berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal.

Analisis Koefisien Determinasi

Besarnya kontribusi variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (variabel X) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (variabel Y) dapat dihitung dengan mencari nilai koefisien determinasi. Dari hasil output SPSS didapatkan:

Tabel 5
Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.585	7.945
a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat				

Sumber: Data olahan dari hasil penelitian, 2025

Berdasarkan tabel hasil analisis koefisien determinasi di atas, Nilai Koefisien Korelasi (R) = 0.768 Nilai ini menunjukkan tingkat hubungan yang kuat dan positif antara variabel Kualitas Pelayanan (prediktor) dengan Kepuasan Masyarakat (variabel terikat). Artinya, ketika kualitas pelayanan meningkat, kepuasan masyarakat juga cenderung meningkat secara signifikan. Koefisien Determinasi (R Square) = 0.590 Ini adalah indikator kekuatan pengaruh yang paling penting dalam tabel ini. Nilai 0.590 berarti bahwa 59% variasi atau perubahan pada Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dalam Kualitas Pelayanan. Dengan kata lain, sebagian besar (lebih dari setengah) dari tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Adjusted R Square = 0.585 Nilai ini merupakan penyesuaian dari R Square yang lebih akurat, terutama ketika model regresi memiliki banyak variabel prediktor. Meskipun sedikit lebih rendah (0.585), nilai ini tetap mengkonfirmasi bahwa sekitar

58.5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Perbedaan yang kecil dengan R Square menunjukkan bahwa model ini cukup stabil. Standard Error of the Estimate = 7.945 Nilai ini mengukur tingkat akurasi model regresi dalam memprediksi Kepuasan Masyarakat. Standard Error yang sebesar 7.945 berarti bahwa rata-rata penyimpangan antara nilai kepuasan masyarakat yang diprediksi oleh model dengan nilai aktualnya adalah sebesar 7.945 unit. Semakin kecil nilai ini, semakin akurat model tersebut. Nilai 7.945 perlu dilihat dalam konteks skala pengukuran variabel terikat untuk menilai apakah ini termasuk baik atau tidak. Kesimpulan Utama pada analisis ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat dan dominan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kemampuan menjelaskan sebesar 59%. Temuan ini memberikan dasar yang kuat bagi organisasi untuk terus berinvestasi dalam peningkatan kualitas pelayanan

sebagai strategi utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Astia, Tika. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur".

Aziz, K. N., & Tim Penulis. 2023. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menyewa mobil pada Sembilan Jaya Rentcar Madiun. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 15(2), 123-135.

Fahmi, Irham. 2015. Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi, Cetakan Ketiga, Alfabeta, Bandung.

Kotler, P. 2017. *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Rachman, M. U. M., & Dermawan, R. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan sewa toilet portabel di PT Sewatoilet Indonesia. *Jurnal Penelitian Manajemen dan Pemasaran*, 12(3), 101-112.

Ratnasari, E. 2017. Kepuasan konsumen: Faktor-faktor yang mempengaruhi dan dampaknya terhadap perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 123-135.

Saputri, Anastasia Ayu. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT Cakrawala Citra Pekanbaru". Skripsi. Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau.

Sudaryono, 2016, Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi, ed. 1, CV. AndiOffset, Yogyakarta.

Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, cetakan ke- 23, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang, 2013, Perilaku Konsumen (Panduan Riset Untuk Mengenali Konsumen), Cet-1, CAPS (Center of Academic Publishing Service), Yogyakarta.

Sunyoto, Danang, 2015, Strategi Pemasaran (Konsep Memenangkan Persaingan Bisnis dan Menakar Keberhasilan Strategi Menarik Konsumen), Cetakan Pertama, CAPS (Center of Academic Publishing Service), Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2016. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono, F. (2017). Service Quality dan Customer Satisfaction. Tjiptono, F., & Gregorius, R. (2015). Service Quality dan Customer Satisfaction. Yogyakarta: CV. Andi Offset. (Halaman 115)

Tjiptono, Fandy, 2012, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, Chandra Gregorius. 2016. Service Quality dan Satisfaction, Edisi4, CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, Chandra Gregorius. 2016. Service Quality dan Satisfaction, Edisi4, CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2013, Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Yanto, Reza Fachri. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada USP SWAMITRA Fatma Pesona Adi Karya Pekanbaru". Skripsi. Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau. Yogyakarta: CV. Andi Offset. (Halaman 180).