

## **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Limusnunggal Sukabumi**

**Dimas Fitrah Adi Putra<sup>1</sup>, Ellin Herlina<sup>2\*</sup>, Gian Fitralisma<sup>3</sup>**

<sup>1,2\*,3</sup>Program Studi Manajemen, STIE Cirebon, Kota Cirebon, Indonesia

Email: <sup>1</sup>dimasfitrahadiputra93@gmail.com, <sup>2\*</sup>bsumardi75@gmail.com

### **Abstract**

*This study aims to examine the influence of administrative service quality and employee performance on community satisfaction in the Limusnunggal sub-district, Sukabumi City. Public services, which fulfill citizens' fundamental needs and civil rights, are vital in human life, and the demand for improved public services has become a significant public expectation. The research employs a quantitative approach, focusing on employees in the Limusnunggal sub-district as the study's subject. A random sampling technique was used, with a sample size of 100 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression and hypothesis testing with SPSS version 23. The results indicate that both administrative service quality and employee performance have a positive and significant impact on community satisfaction, as evidenced by the t-test results of  $(4.482 > 1.987)$  for service quality and  $(5.374 > 1.987)$  for employee performance, with significance values of  $(0.000 < 0.05)$  for each variable. The F-test results ( $F_{count} = 232.023 > F_{table} = 3.090$ ,  $sig = 0.000 < 0.05$ ) further confirm a significant simultaneous effect. The coefficient of determination reveals that 82.4% of the variance in community satisfaction in Limusnunggal is explained by the quality of services and employee performance, while the remaining 17.6% is influenced by factors not addressed in this study.*

**Keywords:** *Quality of Administrative Services, Employee Performance, Community Satisfaction.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Limusnunggal, Kota Sukabumi. Kegiatan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga sangat penting dalam kehidupan manusia, dan pelayanan publik yang lebih baik kini menjadi tuntutan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan objek penelitian adalah pegawai di Kecamatan Limusnunggal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda serta uji hipotesis dengan bantuan program SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan hasil uji t ( $4,482 > 1,987$ ) dan nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ), serta kinerja pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan masyarakat dengan hasil uji t ( $5,374 > 1,987$ ) dan nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ). Berdasarkan hasil uji F, diperoleh  $F_{count}$  (232,023)  $> F_{table}$  (3,090) dan nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ), yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara simultan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai 0,824, yang berarti 82,4% kepuasan masyarakat di Kecamatan Limusnunggal dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, sementara sisanya 17,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Administrasi, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari. Hal ini juga berlaku pada layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan utama masyarakat saat ini. Pelayanan yang berkualitas akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan, bahkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Kinerja organisasi publik juga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Menurut Kotler dan Keller, kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas layanan publik.

Menurut Moeheriono (2018), kinerja atau performance adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Kinerja pegawai yang baik dapat menunjang keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun, realitas di Kelurahan Limusnunggal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat. Berdasarkan observasi dan prasurvei, terdapat beberapa permasalahan utama yang perlu diperhatikan. Pertama, kualitas pelayanan administrasi yang belum memenuhi standar. Arsip-arsip di ruang pelayanan masih tidak terorganisir dengan baik, sehingga menyulitkan proses pencarian dokumen. Sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan menyebabkan data kependudukan banyak yang belum terkelola dengan baik.

Kedua, kinerja pegawai administrasi dinilai belum optimal. Masih terdapat kendala dalam kecepatan pelayanan, di mana waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Ketiga, fasilitas pendukung pelayanan yang tersedia di Kelurahan Limusnunggal masih kurang memadai. Misalnya, pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi dan ketiadaan kotak saran untuk menampung kritik dan masukan dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini. Masalah pertama adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kelurahan Limusnunggal. Masalah kedua adalah bagaimana kinerja pegawai administrasi di Kelurahan Limusnunggal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, masalah ketiga adalah apa saja faktor yang memengaruhi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kelurahan

Limusnunggal. Terakhir, masalah keempat adalah bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia memengaruhi kualitas pelayanan di Kelurahan Limusnunggal.

Penelitian ini penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Limusnunggal, yang merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam menciptakan layanan yang memenuhi harapan masyarakat. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret dan aplikatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan fasilitas pendukung di Kelurahan Limusnunggal. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi kelurahan lain yang menghadapi permasalahan serupa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kelurahan Limusnunggal serta mengevaluasi kinerja pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dan pengelolaan arsip di Kelurahan Limusnunggal, serta mengusulkan perbaikan sarana dan prasarana pendukung pelayanan agar lebih optimal.

## 2. KAJIAN TEORI

Kepuasan merupakan hubungan dinamis antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yang bertujuan untuk memastikan kepuasan kedua belah pihak dalam situasi yang terus berubah. Dengan penerapan sistem politik terbuka selama masa reformasi, lembaga pemerintah dituntut untuk mengubah cara pandang mereka terhadap masyarakat. Dalam konteks pemasaran, kepuasan konsumen adalah komponen penting yang didefinisikan sebagai perasaan konsumen, baik itu kesenangan atau kekecewaan, yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan konsumen dengan realitas yang diterima. Jika produk atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika realitas memenuhi atau melampaui harapan, maka konsumen akan merasa puas atau bahkan senang (Mulyono, 2021).

Istilah "pelayanan" berasal dari kata "layan," yang berarti menolong atau menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung. Dalam kehidupan manusia, pelayanan memiliki peran yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Pelayanan juga mencakup proses kegiatan yang sering kali bersifat abstrak atau tidak berwujud (Marwiyah, 2023:42). Pelayanan administrasi, dalam konteks ini, adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah.

Istilah "kinerja" merupakan terjemahan dari istilah "performance." Menurut Kane, kinerja bukanlah karakteristik seseorang, seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan manifestasi dari kemampuan tersebut dalam bentuk karya nyata. Kinerja, dalam kaitannya dengan jabatan, diartikan sebagai hasil yang dicapai dalam melaksanakan fungsi jabatan tertentu dalam periode waktu tertentu (Siburian et al., 2021). Kinerja pegawai yang baik mencerminkan kemampuan mereka dalam mewujudkan visi dan misi organisasi melalui hasil kerja nyata.

Berdasarkan kajian teori tentang kepuasan, pelayanan, dan kinerja, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai. Kepuasan masyarakat sangat bergantung pada perbandingan antara harapan konsumen dan kenyataan yang diberikan oleh pemberi layanan. Kualitas pelayanan administrasi, yang mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktivitas pelayanan, memainkan peran penting dalam memastikan

kepuasan tersebut. Selain itu, kinerja pegawai yang baik juga menjadi faktor penentu, karena kinerja mencerminkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal Kota Sukabumi. Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini adalah hubungan antara harapan masyarakat, kualitas pelayanan yang diterima, serta kinerja pegawai sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Untuk memperkuat kerangka pemikiran, penelitian ini juga mengacu pada konsep-konsep kunci yang relevan dan sumber-sumber terbaru. Kajian ini menyoroti pentingnya pelayanan yang berkualitas, kinerja pegawai yang optimal, dan strategi pelayanan yang berbasis kebutuhan masyarakat. Dengan pendekatan yang lebih terintegrasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman dan perbaikan kualitas pelayanan publik, khususnya di Kelurahan Limusnunggal.

### 3. METODE PENELITIAN

Kelurahan Limusnunggal merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Cibeureum, Kota Sukabumi, Jawa Barat. Di kelurahan ini juga terdapat Kantor Kecamatan Cibeureum. Berdasarkan data akhir tahun 2023, jumlah penduduk di Kelurahan Limusnunggal tercatat sebanyak 11.789 orang, yang terdiri dari 6.157 laki-laki dan 5.632 perempuan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret hingga Agustus 2024, dengan lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Limusnunggal, yang beralamat di Jalan Limusnunggal No. 219, Kota Sukabumi, Jawa Barat, dengan nomor telepon (0266) 233709 dan kode pos 43165.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini merupakan pendekatan ilmiah yang mengandalkan pengumpulan dan analisis data berupa angka-angka untuk menemukan pola hubungan antara variabel. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berbasis pada prinsip ilmu pengetahuan alam yang digunakan untuk populasi atau sampel tertentu. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik random sampling, yang memungkinkan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Populasi penelitian adalah masyarakat Kelurahan Limusnunggal sebanyak 11.789 jiwa, dan sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% ( $e=0,1$ ). Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel yang diambil adalah 100 orang.

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi ( $X_1$ ) dan kinerja pegawai ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat ( $Y$ ). Definisi operasional variabel ditentukan untuk memberikan kejelasan mengenai konsep-konsep yang digunakan. Kualitas pelayanan administrasi diukur melalui dimensi keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kinerja pegawai diukur melalui indikator efisiensi kerja, efektivitas tugas, dan sikap kerja. Sedangkan kepuasan masyarakat diukur melalui indikator kepuasan atas pelayanan, pemenuhan kebutuhan, dan kualitas interaksi dengan pegawai.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan survei kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi Kelurahan Limusnunggal, buku,

serta literatur pendukung. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan lima tingkatan, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Proses analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (Statistical Program for Social Science). Langkah pertama dalam analisis adalah pengolahan data berdasarkan variabel dan jenis responden, diikuti dengan tabulasi data untuk menyajikan informasi yang telah dikumpulkan. Data dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik, termasuk uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan untuk memastikan data berasal dari distribusi normal, sedangkan uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antarvariabel independen. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat ketidaksamaan varian residual pada model regresi.

Selain itu, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengukur pengaruh individual variabel bebas terhadap variabel terikat, serta uji F untuk mengetahui pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian hipotesis ditentukan berdasarkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Validitas dan reliabilitas kuesioner juga diuji untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur secara konsisten dan akurat. Validitas diuji untuk melihat sejauh mana instrumen mencerminkan apa yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan nilai Cronbach Alpha, dengan batas nilai reliabilitas sebesar 0,7.

Dengan metode dan teknik analisis yang digunakan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal Kota Sukabumi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen yang digunakan dapat mengukur konsep yang dimaksud. Validitas diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor masing-masing item dengan skor total variabel pada taraf signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Uji ini dilakukan pada variabel kualitas pelayanan (X1), kinerja pegawai (X2), dan kepuasan masyarakat (Y). Dalam pengujian ini, nilai r hitung setiap item dibandingkan dengan nilai r tabel berdasarkan degree of freedom (df) =  $n - 2$ , di mana n adalah jumlah sampel. Dengan jumlah sampel sebanyak 150, diperoleh df sebesar  $150 - 2 = 148$  dan nilai r tabel sebesar 0,196. Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan (X1).

Tabel 1. Tabel Hasil Uji Validitas X1

Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Nilai signifikan
X1.1	0,601	0,196	0,000
X1.2	0,487	0,196	0,000
X1.3	0,709	0,196	0,000
X1.4	0,743	0,196	0,000
X1.5	0,705	0,196	0,000

X1.6	0,761	0,196	0,000
X1.7	0,645	0,196	0,000
X1.8	0,629	0,196	0,000
X1.9	0,592	0,196	0,000
X1.10	0,620	0,196	0,000
X1.11	0,683	0,196	0,000
X1.12	0,599	0,196	0,000
X1.13	0,550	0,196	0,000
X1.14	0,546	0,196	0,000
X1.15	0,746	0,196	0,000
X1.16	0,376	0,196	0,000
X1.17	0,502	0,196	0,000
X1.18	0,427	0,196	0,000
X1.19	0,355	0,196	0,000
X1.20	0,747	0,196	0,000

Sumber: Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel (0,196) dan nilai signifikan  $< 0,05$ . Dengan demikian, semua item dalam variabel ini dinyatakan valid dan mampu secara akurat mengukur konsep kualitas pelayanan yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi standar validitas dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Validitas instrumen ini memperkuat keandalan penelitian dalam mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan teori yang relevan dan temuan dari penelitian sebelumnya. Selain itu, hasil ini memberikan landasan yang kuat bagi instansi terkait untuk memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dilakukan pengembangan layanan secara lebih efektif dan berbasis data yang akurat.

Tabel 2. Tabel Hasil Uji Validitas X2

Item	Nilai $r$ hitung	Nilai $r$ tabel	Nilai signifikan
X2.1	0,463	0,196	0,000
X2.2	0,695	0,196	0,000
X2.3	0,663	0,196	0,000
X2.4	0,722	0,196	0,000
X2.5	0,722	0,196	0,000
X2.6	0,703	0,196	0,000
X2.7	0,590	0,196	0,000
X2.8	0,595	0,196	0,000
X2.9	0,637	0,196	0,000
X2.10	0,533	0,196	0,000
X2.11	0,701	0,196	0,000
X2.12	0,742	0,196	0,000

X2.13	0,633	0,196	0,000
X2.14	0,384	0,196	0,000
X2.15	0,556	0,196	0,000
X2.16	0,564	0,196	0,000
X2.17	0,481	0,196	0,000
X2.18	0,208	0,196	0,000
X2.19	0,392	0,196	0,000
X2.20	0,467	0,196	0,000

Sumber : Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Hasil uji validitas pada 20 item indikator X2 menunjukkan bahwa seluruh item valid, karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel (0,196) dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti semua item memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk yang diukur, sehingga instrumen penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur variabel X2 dengan akurat.

Meskipun hasil uji validitas menunjukkan validitas yang baik, beberapa item dengan nilai  $r$  hitung lebih rendah, seperti pada X2.14 (0,384) dan X2.18 (0,208), perlu perhatian lebih lanjut. Meskipun masih valid, item dengan nilai  $r$  rendah menunjukkan potensi untuk pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan relevansi dan kejelasan pengukuran di masa depan. Secara keseluruhan, instrumen ini sudah cukup valid untuk digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. Tabel Hasil Uji Validitas Y

Item	Nilai $r$ hitung	Nilai $r$ tabel	Nilai signifikan
X2.1	0,671	0,196	0,000
X2.2	0,611	0,196	0,000
X2.3	0,599	0,196	0,000
X2.4	0,720	0,196	0,000
X2.5	0,507	0,196	0,000
X2.6	0,692	0,196	0,000
X2.7	0,687	0,196	0,000
X2.8	0,723	0,196	0,000
X2.9	0,512	0,196	0,000
X2.10	0,725	0,196	0,000

Sumber ; Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Seluruh item pada variabel Y menunjukkan nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel (0,196) dan nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa semua item valid. Dengan demikian, instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Y dapat diandalkan dan sudah sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item dalam variabel Y memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk yang diukur. Meskipun nilai  $r$  hitung bervariasi, semua item masih valid, dan instrumen ini dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut tanpa perlu modifikasi lebih lanjut pada tahap ini.

## 2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, empat variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat diuji reliabilitasnya. Hasil  $\alpha \geq 0,60$  = reliabel atau konsisten. Hasil  $\alpha \leq 0,60$  = tidak reliabel atau tidak konsisten. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha dan dengan Berikut hasil dari uji reliabilitas penelitian ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
kualitas pelayanan	0,908	0,6	Reliabel
kinerja pegawai	0,894	0,6	Reliabel
kepuasan masyarakat	0,845	0,6	Reliabel

Sumber ; Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha, seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6, yang berarti ketiga variabel, yaitu kualitas pelayanan (0,908), kinerja pegawai (0,894), dan kepuasan masyarakat (0,845), tergolong reliabel. Nilai-nilai ini menunjukkan konsistensi internal yang baik, sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang dimaksud. Dengan demikian, penelitian ini dapat melanjutkan analisis lebih lanjut dengan instrumen yang reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali dalam, uji multikolinieritas bertujuan ini mengevaluasi apakah ada korelasi antar variabel independen dalam model regresi (Alfitriani et al., 2021). Multikolinearitas adalah masalah dalam model regresi jika ada korelasi antara varabel bebas. untuk mengetahui apakah ada multikolinearitas dalam model regresi. hasilnya adalah seperti berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

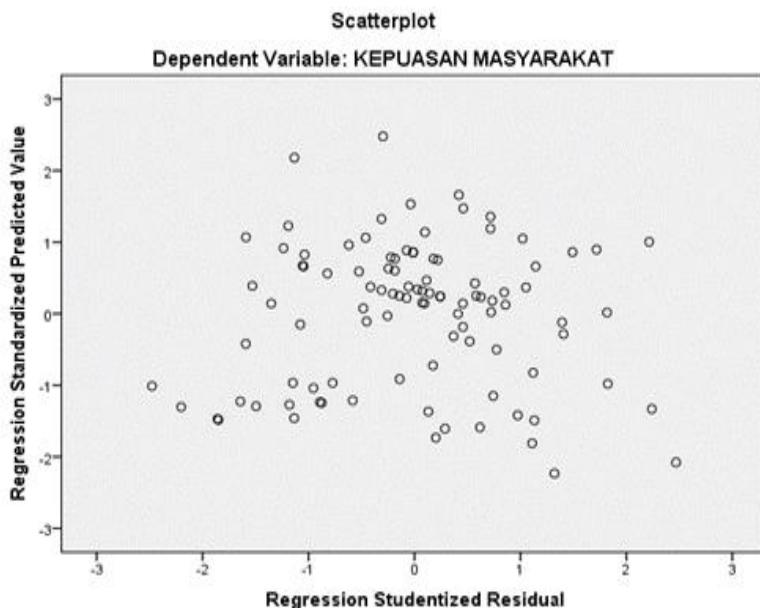
Variabel Independen	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
kualitas pelayanan	0,198	5,039	Non-multikolinieritas
kinerja pegawai	0,198	5,039	Non-multikolinieritas

Sumber : Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Hasil uji multikolinearitas yang menunjukkan nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10 mengindikasikan bahwa kedua variabel yang diuji, yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, tidak saling berkorelasi secara berlebihan. Ini berarti kedua variabel independen tersebut tidak memiliki pengaruh yang sangat besar satu sama lain dalam model regresi yang digunakan. Hal ini penting untuk menjaga validitas model regresi, karena multikolinearitas dapat menyebabkan kesulitan dalam mengestimasi koefisien regresi secara akurat. Dengan demikian, penelitian ini dapat melanjutkan analisis regresi tanpa khawatir adanya gangguan akibat multikolinearitas. Namun, meskipun uji ini menunjukkan hasil yang baik, peneliti perlu terus memantau perkembangan dan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi hubungan antar variabel.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merujuk pada kondisi di mana varians dari residual dalam model regresi tidak konstan. Jika model regresi menunjukkan adanya heteroskedastisitas, maka hal ini dapat menyebabkan kesalahan estimasi yang mengarah pada hasil yang tidak efisien. Oleh karena itu, penting untuk menguji adanya heteroskedastisitas menggunakan metode yang sesuai, salah satunya adalah dengan menggunakan scatter plot dan uji statistik, seperti Uji Glejser.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Sumber : Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil scatterplot yang disajikan pada Gambar 1, dapat dilihat bahwa titik-titik residual tersebar secara acak tanpa pola tertentu. Tidak ada pola sistematis yang terlihat, dan titik-titik residual tersebar di atas dan di bawah nilai 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan, yang berarti varians residualnya konstan di seluruh rentang nilai prediksi. Oleh karena itu, model regresi ini dapat dianggap layak digunakan tanpa adanya masalah heteroskedastisitas.

Penting untuk diingat bahwa heteroskedastisitas dapat mempengaruhi hasil estimasi dalam model regresi, terutama terkait dengan ketepatan estimasi koefisien dan inferensi statistik. Oleh karena itu, meskipun hasil scatter plot menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas, pengujian lebih lanjut seperti Uji Glejser tetap penting untuk memastikan keberlanjutan keakuratan model. Jika heteroskedastisitas terdeteksi, peneliti dapat mempertimbangkan transformasi variabel atau model regresi robust untuk mengatasi masalah tersebut.

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan untuk memastikan bahwa distribusi data dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Asumsi normalitas ini penting dalam analisis regresi, karena setiap perhitungan statistik parametrik mengandalkan distribusi normal residual. Uji normalitas dilakukan dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov, yang menguji apakah distribusi data yang diamati berbeda secara signifikan dari distribusi normal.

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,75068567
Most Extreme Differences	Absolute	,057
	Positive	,050
	Negative	-,057
Test Statistic		,057
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang disajikan pada Tabel 7, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data residual mengikuti distribusi normal.

Dengan demikian, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa residual model regresi dalam penelitian ini terdistribusi normal. Hal ini berarti bahwa asumsi normalitas pada model regresi ini terpenuhi, yang mendukung validitas dan keandalan model yang digunakan untuk analisis lebih lanjut. Berdasarkan uji normalitas ini, dapat disimpulkan bahwa residual data dalam model regresi memenuhi asumsi normalitas, yang menjadikan model ini dapat digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut tanpa masalah terkait normalitas distribusi data.

#### 4. Analisis Regresi Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara satu variabel dependen dan beberapa variabel independen dalam model regresi. Dalam penelitian ini, variabel dependen yang diuji adalah kepuasan masyarakat, sementara variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Uji ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi setiap variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,839	1,779		-1,034	,304
KUALITAS PELAYANAN	,233	,052	,425	4,482	,000
KINERJA PEGAWAI	,296	,055	,509	5,374	,000

- a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber ; Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan Tabel 8 yang disajikan, hasil uji regresi menunjukkan koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,233, dan untuk variabel kinerja pegawai sebesar 0,296. Nilai signifikansi (Sig.) untuk kedua variabel ini adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kinerja pegawai yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Selain itu, penelitian oleh Supriyanto (2017) juga mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan daripada hanya kualitas layanan yang diberikan. Namun, meskipun kinerja pegawai memiliki pengaruh yang lebih besar, tidak dapat diabaikan bahwa kualitas pelayanan tetap memiliki kontribusi signifikan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan secara bersamaan memperhatikan kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Hasil regresi ini mengindikasikan bahwa meskipun kedua variabel memiliki pengaruh signifikan, faktor kinerja pegawai lebih dominan. Namun, terdapat potensi untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana interaksi antara kedua variabel ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Mungkin ada faktor lain, seperti komunikasi pelanggan atau kecepatan pelayanan, yang dapat turut memengaruhi kepuasan namun belum dijadikan variabel dalam penelitian ini. Penelitian lebih lanjut dapat memperhitungkan variabel lain yang mungkin memperkuat atau melemahkan hubungan ini.

Dengan demikian, penting bagi organisasi untuk tidak hanya fokus pada kualitas pelayanan saja, tetapi juga memprioritaskan peningkatan kinerja pegawai agar tercapai kepuasan masyarakat yang maksimal.

## **Uji Instrumen**

### **1. Uji T**

Uji statistik t digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Uji ini membandingkan nilai t hitung dengan t tabel untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel, dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 9. Hasil Uji T

**Coefficient**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-1,839	1,779		-1,034	,304
KUALITAS PELAYANAN	,233	,052	,425	4,482	,000
KINERJA PEGAWAI	,296	,055	,509	5,374	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil uji t yang disajikan pada Tabel 9, terdapat dua variabel independen yang diuji, yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

1. Kualitas Pelayanan: Nilai t hitung untuk kualitas pelayanan adalah 4,482, yang lebih besar dari t tabel 1,987 dan tingkat signifikansi  $Sig. = 0,000$  yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis H1 diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Kinerja Pegawai: Nilai t hitung untuk kinerja pegawai adalah 5,374, yang juga lebih besar dari t tabel 1,987 dan tingkat signifikansi  $Sig. = 0,000$  yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis H2 diterima, yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dari hasil uji t ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kedua variabel ini menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti kedua variabel tersebut memiliki kontribusi yang signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

## 2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam konteks ini, uji F akan menguji apakah kualitas pelayanan administrasi (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel pada tingkat kepercayaan 5%.

Tabel 10. Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3583,499	2	1791,750	232,023
	Residual	749,061	97	7,722	
	Total	4332,560	99		

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI, KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil uji ANOVA yang disajikan pada Tabel 10, didapatkan nilai F hitung sebesar 232,023 dan F tabel sebesar 3,090. Selain itu, tingkat signifikansi (Sig.) adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Karena F hitung (232,023) lebih besar dari F tabel (3,090) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H<sub>3</sub> diterima, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil uji F, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan memberikan kontribusi penting terhadap kepuasan masyarakat, yang mendukung diterimanya hipotesis H<sub>3</sub>.

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan seberapa besar variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai  $R^2$  yang lebih tinggi menunjukkan bahwa model regresi dapat menjelaskan variabilitas dalam data lebih baik. Sebaliknya, nilai  $R^2$  yang lebih rendah menunjukkan bahwa model tidak dapat menjelaskan variabilitas data secara signifikan.

Tabel 11. Uji Koefisien Determinasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,909 <sup>a</sup>	,827	,824	2,77890

a. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI,

KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Hasil olahan data menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, didapatkan nilai  $R^2$  sebesar 0,827, yang berarti bahwa 82,4% variasi dalam kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2). Dengan kata lain, kedua variabel independen ini memiliki kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat. Sisa 17,6% variasi dalam kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut bisa berupa variabel lain yang belum dianalisis, seperti aspek sosial, ekonomi, atau budaya yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Hasil uji koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi sebesar 82,4%. Sisa 17,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

#### 5. PENUTUP

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan administrasi (X1) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal, Kota Sukabumi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan administrasi yang lebih besar dari t tabel, yaitu  $4,482 > 1,987$ , dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal.

Selain itu, secara parsial, variabel kinerja pegawai (X2) juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal, Kota Sukabumi. Nilai t hitung pada variabel kinerja pegawai menunjukkan hasil lebih besar dibandingkan t tabel, yaitu  $5,374 > 1,987$ , dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kinerja pegawai, semakin meningkat pula tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal.

Secara simultan, variabel kualitas pelayanan administrasi (X1) dan kinerja pegawai (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal, Kota Sukabumi. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 232,023 yang lebih besar dari F tabel 3,090, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai secara simultan akan meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal Kota Sukabumi.

## 6. DAFTAR RUJUKAN

Budiana, I. (2022). *Metode Penelitian Sosial: Teori dan Praktik*. Malang: UMM Press.

Dachi, M., et al. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif dalam Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana.

Gendro, S. (2022). *Statistik untuk Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Haling, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Hotel XYZ. *Human Capital Development*, 5(2), 45-60. Retrieved from [Ejournal Asaindo]

Husain, A., & Purnomo, S. (2001). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: APTIKOM.

Irawan, A., et al. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Surabaya: Airlangga University Press.

Irawan, A., Siahaan, R., & Siahaan, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(2), 155–160.

Irawan, B. (2022). *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*.

Irawan, B., & Hardiansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. Retrieved from [E-Jurnal LPP Munsera]

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Marwiyah, S. (2023). *Buku Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*.

Marwiyah, S. (2023). *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN))*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. RajaGrafindo Persada.

Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Mulyono, D. (2021). Tingkat preferensi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan Cipondoh Makmur. *Batara Wisnu: Indonesian Journal of Community Services*, 1(1), 23–29.

Mulyono, S. (2021). *Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Sari, D. P., & Handayani, W. (2022). Analisis kualitas tingkat pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa. *E-Logis*, 7(1).

Siburian, D., Siahaan, R., & Siahaan, R. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan customer loyalty terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(06), 1007-1012.

Siburian, R., et al. (2021). *Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, D. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. PERPUSNAS.

Uguy, A., Siahaan, R., & Siahaan, R. (2018). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 45–52.

Wijaya, K. A. (2021). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Impulse.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.