



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru

Mukson^{1*}, Atina Tafano²

^{1,2} Institut Teknologi dan Bisnis Master, Indonesia

*Email: mson_btm@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on community satisfaction in the Air Cold sub-district, Bukit Raya Pekanbaru. The sample in this study was Air Cold sub-district, Bukit Raya Pekanbaru, which amounted to 100 people. The data analysis used is validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, simple linear regression, coefficient of determination test and T test. The influence of service quality on community satisfaction in the Air Cold sub-district, Bukit Raya Pekanbaru district has a significant effect with the coefficient of determination R^2 of 0.803. This means that the variable of community satisfaction (Y) is influenced by the service quality variable (X) of 80.3%, while the remaining 19.7% is explained by other factors not examined by the author. The service quality variable (X) has a positive influence on community satisfaction (Y) with a regression coefficient of 0.244 indicating that if the service quality increases by 1 unit, the employee productivity variable will increase by 0.244, which means that the higher the service quality, the higher the community satisfaction. The results of the hypothesis test show the value of $t_{count} > t_{table}$ ($2,972 > 1,984$) with $sig\ 0.000 < sig\ 0.05$, which means H_0 is rejected and H_a is accepted. So it can be concluded that the quality of service has a significant effect on community satisfaction in the Air Cold sub-district, Bukit Raya Pekanbaru.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

Copyright © 2021, BEDELAU.

All rights reserved.

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung dari sumber dayanya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit kegiatan dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi.

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Dalam era otonomi daerah, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya. (Hsb & Tania, 2021)

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang

diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan sebagainya. pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sejalan dengan cita-cita reformasi dan semangat otonomi daerah, Pemerintah Kota Pekanbaru secara nyata dan sistematis telah melakukan perbaikan untuk memberikan pelayanan publik secara baik sesuai dengan kebutuhan. Setidaknya reformasi ini memberikan secercah harapan untuk dapat melihat birokrasi yang mampu melayani masyarakat tanpa praktik diskriminatif. Dalam hal administrasi pemerintah, selama ini yang dirasakan dan diterima oleh masyarakat ketika ia berhadapan dengan birokrasi adalah proses yang lama dan bertele-tele sehingga menghabiskan sumber daya waktu, biaya, dan tenaga. (Ridwan & Febrian, 2021)

Selain itu, untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik kepada masyarakat, Pemerintah Kota Pekanbaru membentuk beberapa kecamatan dan kelurahan binaan yang tujuannya untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan publik yang baik mulai dari tingkat kelurahan hingga kecamatan diharapkan dapat semakin meningkatkan pelayanan. (Fitri & Febriyani, 2021)

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru. bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Kelurahan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat kelurahan. (Sujatmiko & Putra, 2021)

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan sebagai perangkat daerah yang paling dekat dengan masyarakat akan dapat

maksimal apabila seluruh waktu konsentrasi dan fikiran aparatur kelurahan benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat. Karena dengan pelayanan publik

yang tidak prima terhadap masyarakat maka akan menimbulkan sikap apatis masyarakat terhadap pemerintah dalam arti bahwa partisipasi masyarakat pun berkurang. Walaupun pemerintah telah menetapkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur pelayanan kepada masyarakat yang dituangkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 25 Tahun 2004 akan tetapi kenyataan yang terjadi seringkali tidak sesuai dengan apa yang ditetapkan.

Berdasarkan realita di lapangan yang peneliti temukan dengan melakukan pengamatan dan wawancara awal pada Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru terdapat beberapa informasi yang berkaitan dengan dimensi pelayanan terhadap masyarakat di kantor kelurahan ini. Hasil pengamatan dan wawancara awal tersebut dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Pelayanan Di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru

No	Jenis Kunjungan (Pengurusan)	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	KK	75	201	157	107	-
2	E-KTP	66	198	97	72	-
3	Surat keterangan kelahiran	-	81	98	124	222
4	Surat keterangan kematian	-	109	119	122	125
5	Surat permohonan pindah	189	454	486	432	183
6	Surat permohonan pindah datang	25	295	246	205	32
7	Surat keterangan	264	572	469	420	280

No	Jenis Kunjungan (Pengurusan)	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
8	domisili penduduk Surat keterangan domisili usaha	86	525	493	500	722
9	Surat keterangan belum memiliki rumah	-	96	75	69	66
10	Surat keterangan penghasilan	-	279	120	111	95
11	Surat keterangan tidak mampu	47	325	567	476	405
12	Surat keterangan belum menikah	10	141	187	90	70
13	Surat keterangan umum (tukar data)	59	556	649	454	315
14	Surat tanah	-	8	3	-	-
15	NA (surat numpang nikah)	-	455	548	437	358
16	SKCK	-	3	9	5	7
17	Legalisir	42	89	46	23	65
18	Kunjungan Tamu	-	-	-	-	-
Total		863	4387	4369	3646	2945

Sumber: *Arsip Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru.*

Dari Tabel 1 dapat dilihat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 terdapat penurunan jumlah kunjungan masyarakat dalam kepengurusan surat menyurat di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru mulai dari pembuatan KK, e-KTP, surat keterangan, surat tanah, SKCK, dan legalisir.

Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang ada di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara nyata adalah kondisi fisik kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru. Adapun data kondisi fisik tersebut dapat dilihat dari tabel kualitas pelayanan di bawah ini:

Tabel 2. Data Kondisi Fisik yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru

No	Data Sarana Prasarana	Tata Letak	Kondisi
1	Ruang Tunggu	Ada (di dalam ruangan)	Kurang Memadai
2	Papan Informasi	Ada (di luar ruangan)	Baik
3	Papan Alur Pelayanan	Tidak ada	Tidak ada
4	Meja Pelayanan	Ada (di dalam ruangan)	Kurang memadai
5	Perangkat Komputer	Ada	Kurang Memadai

No	Data Sarana Prasarana	Tata Letak	Kondisi
6	Printer/scanner	(di dalam ruangan) Ada	Kurang Memadai
7	Alat Tulis Kantor	(di dalam ruangan) Ada	Kurang Memadai
8	Peralatan Komunikasi	(di dalam ruangan) Tidak Ada	Tidak Ada
9	Alat Fotocopy	Tidak Ada	Tidak Ada

Sumber: *Arsip Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru*

Dari Tabel 2 dapat dilihat data kondisi sarana prasarana yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru. Kelengkapan sarana seperti komputer, printer, kelengkapan alat tulis kantor, dan lain-lainnya sangat kurang memadai yang sangat mempengaruhi pelayanan serta prasarana yang terdiri dari ruang tunggu dan meja pelayanan yang kurang memadai yang terletak di dalam ruangan, papan informasi terdapat di luar ruangan dengan kondisi baik. Namun Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru tidak terdapat papan alur pelayanan. Papan alur pelayanan ini termasuk salah satu informasi yang

dapat membantu masyarakat dalam proses pengurusan surat menyurat di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu adanya tenaga kerja yang berkualitas dalam peningkatan mutu pelayanan. Di kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru terdapat 11 orang tenaga kerja yang terdiri dari tenaga ASN dan tenaga honorer. Data kualifikasi tenaga kerja di kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Data Kondisi Tenaga Pekerja Di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru

No	Status Jabatan	Jumlah (orang)	Status Pendidikan				Status	
			S2	S1	D3	SMA	PNS	Honorer
1	Lurah	1	1				1	-
2	Sekretaris Lurah	1			1		1	-
3	Kepala Seksi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban	1				1	1	-
4	Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan masyarakat	1	1				1	-
5	Kepala Seksi Kesejahteraan sosial	1				1	1	-
6	Pelaksana	4		1	1	2	4	-
7	Honorer Pelayanan	2		2			-	2
Total		11	2	3	2	4	9	2

Dari Tabel 3 dapat dilihat data kondisi tenaga kerja pemberi layanan kepada masyarakat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru. Terdapat 11 tenaga pekerja yang terdiri dari 9 orang tenaga PNS dan 2 orang tenaga honorer mulai dengan kualifikasi pendidikan SMA sejumlah 4 orang, Diploma sejumlah 2 orang, sarjana 4 orang dan tamatan pascasarjana atau S2 sejumlah 1 orang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berkeinginan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Aparatur Kelurahan kepada masyarakat Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru dan faktor-faktor yang mempengaruhi, dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru.”**

METODE

Lokasi penelitian di laksanakan di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru. Waktu Penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Juni s.d Juli 2022.

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru.

Jenis Data kualitatif dan Kuantitatif merupakan fakta yang dikumpulkan pada penelitian yang terdiri dari dua sumber yaitu sebagai berikut:

Pertama, data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari berbagai observasi, wawancara dan kuesioner yang diajukan kepada responden yang di kehendaki. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi, wawancara, dan kuisisioner pada kualitas pelayanan di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru. Kedua, data sekunder yaitu data yang diperoleh secara langsung dari arsip dokumen Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru meliputi data pengunjung, data sarpras, dan data-data yang menyangkut tentang kualitas pelayanan di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukitraya Pekanbaru.

Secara sederhana populasi dapat diartikan sebagai subyek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. Menurut Suharsimi Arikunto (2014) populasi adalah “Keseluruhan objek dalam penelitian.” Oleh karena itu, pada penelitian ini populasinya adalah warga di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru yang melakukan kunjungan pada Tahun 2021 yang berjumlah 2.945 orang.

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel penelitian ini menggunakan total populasi, dalam hal ini warga Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru yang dijadikan subjek penelitian.

Menurut Sugiyono (2015) menyebutkan “Sampel sebagai bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi.” Pengukuran sampel dilakukan melalui statistik atau berdasar pada estimasi penelitian guna

menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah singkat Kelurahan

Kelurahan Air Dingin merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah administrasi Kecamatan Bukitraya, Kota Pekanbaru. Kantor Kelurahan Air Dingin beralamat di Jl. Kaharuddin Nasution, Perum. Kelapa Sawit . Kecamatan Bukitraya, Kota Pekanbaru, Riau 28284. Dengan menggunakan kendaraan bermotor Kelurahan Air Dingin dapat di tempuh 10 menit dari pusat kota. Kelurahan ini merupakan hasil pemekaran dari wilayah Kelurahan Simpangtiga pada Tahun 2016. Dasar pembentukan Kelurahan Air Dingin adalah Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 04 Tahun 2016 tanggal 04 April 2016.

Kelurahan Air Dingin memiliki luas wilayah 8,3 Km² atau 37,64 % dari total luas Kecamatan Bukitraya. Secara topografis Kelurahan Air Dingin terletak ditinggikan 40,1 meter diatas permukaan laut (Mdpl). Secara administratif Kelurahan Air Dingin memiliki wilayah 14 RW dan 72 RT.

Karakteristik Data Responden

Dalam penelitian ini responden yang menjadi sampel penelitian adalah Masyarakat di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru berjumlah 100 responden. Deskripsi data responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan identifikasi menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Total	100	100%

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa dari jumlah responden 100 orang identitas jenis kelamin responden laki-laki berjumlah 48 orang dengan persentase 48% sedangkan responden perempuan berjumlah 52 orang dengan persentase 52%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52 orang dengan persentase 52%.

Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan identifikasi menurut usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
11-19 Tahun	13	13%
20-29 Tahun	47	47%
30-40 Tahun	22	22%
41-50 tahun	15	15%
>50 tahun	3	3%
Total	100	100

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel dapat diketahui tingkat usia responden di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru yaitu sebanyak 13 orang atau sebesar 13% merupakan responden yang berusia 11-19 tahun, kemudian sebanyak 47 orang atau sebesar 47% merupakan responden yang berusia 20-29 tahun, kemudian sebanyak 22 orang atau sebesar 22% merupakan responden yang berusia 30-40 tahun, kemudian sebanyak 15 orang atau sebesar 15% merupakan responden berusia 41-50

tahun, dan kemudian sebanyak 3 orang atau sebesar 3% merupakan responden berusia >50 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang berusia 20-29 tahun.

Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan identifikasi menurut pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 6. Responden Berdasarkan Pendidikan

Jabatan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD/SMP	10	10%
SMA/SMK	45	45%
DIPLOMA I,II & III	21	21%
S ₁	14	14%
S ₂	10	10%
Total	100	100%

Sumber: *Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel dapat diketahui tingkat pendidikan responden di Kantor Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru yaitu sebanyak 10 atau sebesar 10% merupakan responden dengan pendidikan SD/SMP, sebanyak 45 orang atau sebesar 45% merupakan responden dengan pendidikan SMA/SMK, sebanyak 21 orang atau sebesar 21% merupakan responden dengan pendidikan Diploma I,II & III, sebanyak 14 orang atau sebesar 14% merupakan responden dengan pendidikan S₁ dan sebanyak 10 orang atau sebesar 10% merupakan responden dengan pendidikan S₂. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang berpendidikan SMA/SMK.

Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden adalah 151 (30,20%) responden berada pada kategori sangat setuju, 243 (48,60%) responden berada pada kategori setuju, 87 (17,40%)

responden berada pada kategori cukup setuju, 19 (3,80%) responden berada pada kategori tidak setuju, sedangkan pada kategori sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 4,05. Secara rata-rata dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terbanyak terhadap variabel Kualitas Pelayanan adalah setuju.

Kepuasan Masyarakat

Tanggapan responden adalah 393 (28,07%) responden berada pada kategori sangat setuju, 665 (47,50%) responden berada pada kategori setuju, 241 (17,21%) responden berada pada kategori cukup setuju, 98 (7,00%) responden berada pada kategori tidak setuju, sedangkan 3 (0,21%) pada kategori sangat tidak setuju jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah 3,96. Secara rata-rata dapat disimpulkan bahwa jawaban responden terbanyak terhadap variabel Kepuasan Masyarakat adalah setuju.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Diana (2020) bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjung Balai Apabila kualitas pelayanan dapat dipenuhi dengan baik maka akan tercipta kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, instansi perlu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru untuk mengetahui pengaruh terbesar dari variabel independen. Dari rumusan masalah penelitian yang telah diajukan, maka analisis yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) kualitas Pelayanan pada Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru terbukti valid dan reliabel; 2) nilai $t_{hitung} (2.972) > t_{tabel} (1,984)$ dengan $sig > 0,05$ yang berarti variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru; 3) nilai R Square sebesar 0,803. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 80,3% terhadap kepuasan masyarakat terhadap sedangkan sisanya sebesar 19,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misal: promosi, produk, dan lain-lain.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, berikut ini adalah saran yang dapat penulis berikan dalam hal kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut: 1) Bagi Instansi diharapkan untuk memperbaiki kondisi gedung, meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung para pegawai agar dapat menangani masalah masyarakat dengan cepat dan juga untuk instansi agar lebih mendisiplinkan para pegawai untuk tidak mempersulit dalam pengurusan administrasi masyarakat. Hal ini

dilakukan agar kepuasan masyarakat pada instansi dapat menjadi meningkat; 2) Bagi akademik hendaknya menambah referensi kepustakaan yang dapat dijadikan sebagai rujukan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian khususnya di bidang manajemen pemasaran; dan 3) Bagi peneliti selanjutnya, jumlah sampel dapat diperluas lagi agar dapat digeneralisasi dengan lingkungan yang lebih luas serta untuk mengembangkan variabel-variabel yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Ana, Ahry (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bontobangun Kabupaten Selayar. *Jurnal Unismuh*, vol. 4, no. 1.
- A.G, Subarsono. (2013). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Praktik. Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S., 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Cholif, aditya dan Brilian Rosy (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap kepuasan Masyarakat Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan *Journal of Office Administration, education, and Practice*. Vol 1 No 2.
- Danang Sunyoto. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- Dahlia (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan

- Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjung Balai. *Jurnal Universitas Medan Area* Vol. 2 No.2
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono, 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Frimayasa, A. (2017). *Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Ooredoo*. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Hadiyati, E. (2014). *Studi Dimensi Hubungan Pemasaran Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan*. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(2), 72- 87.