



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 7171-7186

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Matalamagi Sorong

Philipus Sinay¹, Andrei Maryen², Brando Charles Sakalessy³✉

Universitas Kristen Papua

Email: brandosakalessy@gmail.com³✉

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk menilai efek mutu layanan dan sarana terhadap kepuasan warga di Kantor Kelurahan Matalamagi Sorong. Pendekatan yang diterapkan dalam pengolahan data adalah analisis deskriptif kuantitatif. Hasil uji t secara parsial mengindikasikan bahwa mutu layanan berdampak positif dan signifikan terhadap variabel terikat, dengan t-hitung sebesar 5,994, yang melampaui t-tabel 1,6716, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh sebab itu, hipotesis (H1) diterima. Demikian pula, variabel sarana memiliki t-hitung sebesar 3,033, yang lebih besar dari t-tabel 1,6716, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis (H2) diterima. Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan bahwa F-hitung mencapai 48,918 dengan signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menegaskan bahwa secara bersamaan, mutu layanan dan sarana berpengaruh terhadap kepuasan warga.

Kata Kunci: *Mutu Layanan, Sarana, Kepuasan Warga*

Abstract

This study aims to assess the impact of service quality and facilities on citizen satisfaction at the Matalamagi Village Office in Sorong. The approach applied in data processing is quantitative descriptive analysis. The partial t-test results indicate that service quality has a positive and significant effect on the dependent variable, with a t-value of 5.994, exceeding the t-table value of 1.6716, and a significance level of 0.000, which is less than 0.05. Therefore, hypothesis (H1) is accepted. Similarly, the facilities variable has a t-value of 3.033, which is greater than the t-table value of 1.6716, with a significance level of $0.000 < 0.05$, leading to the acceptance of hypothesis (H2). Furthermore, the F-test results show that the F-value reaches 48.918 with a significance level of 0.000, which is less than 0.05. This confirms that, simultaneously, service quality and facilities influence citizen satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Citizen Satisfaction*

PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi, manusia memegang peran krusial sebagai pengambil keputusan, pelaksana, dan pengelola untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai aset yang unik, manusia berbeda dari elemen lainnya karena memiliki emosi, pemikiran, keinginan, serta latar belakang yang beragam. Selain itu, manusia memiliki kebutuhan yang terus berkembang seiring waktu. Kebutuhan ini mencakup segala sesuatu yang dimiliki, dicapai, dan disyukuri, yang mendorong individu untuk beraktivitas, termasuk melalui pekerjaan.

Setiap orang akan membutuhkan pelayanan guna berbagai kebutuhan dapat terpenuhi, pelayanan tidak dapat terpisah dari kebutuhan semua orang. Pelayanan yang diberikan yang diberikaan kepada masyarakat akan dibarengi dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengelola melalui aparaturnyaa, agar masyarakat memperoleh layanan sesuai dengan kebutuhan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam memberikan layanan kepada penerima, dengan tujuan agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasakan manfaatnya. Berbagai jenis kegiatan yang disediakan oleh jasa pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Kualitas pelayanan adalah penyediaan layanan kepada masyarakat yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Standar pelayanan yang diterapkan berfungsi sebagai pedoman dalam proses pemberian layanan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal.

Pelayanan yang berkualitas memiliki peran penting dalam menjaga standar layanan, karena cara pelayanan diberikan dapat menarik perhatian masyarakat. Dengan pengelolaan yang baik, pelayanan diharapkan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah, keduanya memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Pelayanan menimbulkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi, kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan dan penyampaian mengimbangi atau malampaui harapan masyarakat.

Pelayanan administrasi di kelurahan Matalamagi distrik sorong utara merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi sekretaris kelurahan. Pelayanan administrasi meliputi pengurusan surat keterangan untuk pembuatan KTP dan surat keterangan domisili, surat keterangan membuka usaha, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan sudah meninggal dan surat keterangan lainnya.

Dari hasil survey terdapat beberapa keluhan masyarakat seperti pegawai yang masuk dan pulang kantor lebih awal, penyelesaian pekerjaan cukup lama, petugas tidak berada di tempat pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Masalah lain misalnya beberapa fasilitas kantor yang kurang memadai seperti ruang tunggu yang tidak nyaman, hal ini berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Banyaknya surat keterangan yang diajukan oleh masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi. Hal ini menuntut agar perangkat kelurahan agar selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik demi meningkatkan kepuasan masyarakat.

Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan bagi penerima layanan. Pelayanan yang jelas dan memadai harus bersifat terbuka bagi semua orang tanpa adanya perbedaan. Fasilitas sendiri merupakan elemen penting dalam mendukung layanan yang berkualitas. Dengan adanya fasilitas yang baik, proses pelayanan menjadi lebih efisien, mempercepat pekerjaan, dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan dengan cepat. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur melalui saran dan kritik yang diberikan. Umpan balik dari masyarakat ini berperan dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Faeni (2019) dalam tulisan Elisatul Rochmah dan Brillian Rosy, Fasilitas pelayanan adalah komponen krusial dalam proses penyediaan layanan. Keberadaannya dapat mempercepat dan mempermudah pekerjaan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Selain itu, fasilitas pelayanan juga berperan penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan persepsi individu terhadap kinerja suatu produk atau layanan berdasarkan harapan sebelumnya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil yang dirasakan ketika kinerja suatu instansi sesuai dengan

ekspektasi mereka. Masyarakat akan merasa puas jika harapan mereka terpenuhi dan akan lebih bahagia jika harapan tersebut terlampaui. Kepuasan ini muncul dari dalam diri seseorang sebagai rasa senang atau kecewa setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja atau hasil suatu layanan dengan ekspektasi sebelumnya. Jika kinerja yang diterima sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas, sedangkan jika tidak terpenuhi, mereka akan merasa kecewa dan kurang puas.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian dalam penulisan ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Populasi dan Sampel

Populasi, menurut Sugiyono, adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis guna menarik kesimpulan.

Sampel, Karena jumlah staf yang tersedia relatif sedikit, seluruh populasi dijadikan sampel, yang disebut sebagai sampel jenuh. Sampel jenuh merupakan metode penentuan sampel di mana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari 60 responden yang merupakan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dengan pembahasan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Kajian Literatur; Kajian literatur merupakan metode pengumpulan data dengan menelaah berbagai referensi dan sumber bacaan lain yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Wawancara; Wawancara adalah metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian ilmiah. Teknik ini dapat dilakukan secara langsung dengan responden atau melalui penyampaian daftar pertanyaan yang dijawab di lain waktu.
3. Observasi; Observasi adalah proses mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencermati suatu kejadian secara langsung untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan dalam penelitian.

4. Kuisisioner; Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden. Jawaban dapat diberikan secara mandiri oleh responden atau dicatat oleh peneliti. Penilaian dalam kuesioner menggunakan skala Likert dengan bobot nilai sebagai berikut: Sangat setuju: nilai 5, Setuju: nilai 4, Kurang setuju: nilai 3, Tidak setuju: nilai 2, Sangat tidak setuju: nilai 1

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan analisis kuantitatif dengan mengolah data yang dikumpulkan dari hasil penelitian lapangan, informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, serta literatur yang relevan. Selanjutnya, data tersebut dianalisis secara kuantitatif berdasarkan interpretasi yang sesuai dengan bukti yang tersedia guna menjawab permasalahan penelitian. Terkait hal ini, Moh. Nasir menyatakan bahwa hasil analisis data memiliki peran penting dalam metode ilmiah karena data yang telah dianalisis memiliki makna dalam memberikan solusi terhadap permasalahan penelitian. Data mentah yang dikumpulkan perlu dikelompokkan ke dalam kategori-kategori tertentu agar hasil analisis memiliki nilai dalam memecahkan masalah serta menjawab hipotesis penelitian. Untuk menganalisis data, dapat digunakan metode berikut:

1. Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu validitas isi dan validitas butir, yaitu:

- a) Uji Validitas Isi

Keabsahan konten instrumen ini didasarkan pada kerangka yang telah disusun. Instrumen yang telah dirancang dikonsultasikan dengan para mentor yang memiliki kompetensi, pemahaman, dan bidang keahlian yang sesuai untuk memberikan evaluasi.

- b) Uji Validitas Butir

Pengujian ini bertujuan untuk menentukan kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner.

Validitas instrumen menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan mampu mengukur data sesuai dengan tujuan yang seharusnya diukur. Rumus yang digunakan adalah:

$$r^{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r^{xy} = Koefisien korelasi Pearson antar item yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan.

X = Jumlah nilai total

Y = Jumlah nilai butir

n = Jumlah responden dalam uji coba instrument

2. Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran jika dilakukan kembali pada gejala dan instrumen yang sama. Reliabilitas menggambarkan tingkat keterandalan tertentu. Istilah *reliable* berarti dapat dipercaya, sehingga dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, di mana instrumen dianggap reliabel jika memiliki koefisien reliabilitas $\geq 0,60$ (lebih besar atau sama dengan 0,60). Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan bahwa pengukuran ini dapat dipercaya atau diandalkan dalam penelitian ini. Koefisien r untuk uji reliabilitas dihitung menggunakan rumus Alpha berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] - \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah syarat statistik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda. Model regresi linier berganda dapat dianggap baik jika memenuhi sejumlah asumsi yang disebut asumsi klasik. Jenis uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji asumsi dasar yang dilakukan oleh peneliti sebagai prasyarat dalam analisis statistik parametrik. Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah data dalam populasi terdistribusi secara normal atau tidak. Salah satu metode yang digunakan untuk uji normalitas adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Dalam pengujian distribusi data

menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk, data dikatakan berdistribusi normal jika nilai probabilitas atau Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari tingkat signifikansi (α). Jika nilai signifikansi (Sig.) atau probabilitas $> 0,05$, maka data dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) atau probabilitas $< 0,05$, maka data dianggap tidak berdistribusi normal. Untuk mempermudah perhitungan uji normalitas, peneliti menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mengidentifikasi dan Menganalisis apakah terdapat keterkaitan linier antara satu variabel independen dengan variabel independen lainnya. Penggunaan pengujian ini dalam penelitian bertujuan untuk menilai apakah model regresi mengindikasikan adanya korelasi atau keterhubungan antar variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menilai apakah terdapat variasi dalam varians residual pada setiap pengamatan dalam model regresi linier. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap stabil, kondisi ini disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika varians residual bervariasi antar observasi, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang ideal adalah yang memenuhi asumsi homoskedastisitas atau tidak mengalami heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan mengamati grafik plot antara prediksi variabel terikat (ZPRED) dan residualnya (SRESID). Heteroskedastisitas dapat diidentifikasi melalui pola pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED, di mana sumbu Y menunjukkan nilai prediksi, sedangkan sumbu X menunjukkan residual (selisih antara nilai prediksi dan nilai aktual) yang telah di-studentized.

Kriteria analisis dalam metode scatterplot adalah sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk susunan teratur (bergelombang, menyebar luas, kemudian menyempit), maka hal ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak terlihat pola yang jelas dan titik-titik tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi.

Analisa Regresi Linear Berganda

Ghozali menyatakan bahwa analisis digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas memengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan untuk menilai ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Matamalagi, Sorong. Rumusan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

Uji t-test

Uji t merupakan teknik yang digunakan untuk mengukur dampak variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengaruh tersebut dapat dievaluasi dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Jika t-hitung lebih besar daripada t-tabel, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika t-hitung lebih kecil daripada t-tabel, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Uji F

Nilai F statistik digunakan untuk menguji hipotesis guna menentukan apakah tidak ada variabel independen yang berkontribusi dalam menjelaskan variasi variabel Y di sekitar nilai rata-ratanya, dengan tingkat kepercayaan sebesar $k - 1$ dan $n - k$. Pengujian ini dilakukan menggunakan rumus tertentu. Untuk menentukan nilai F_t dan F_h dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), maka:

- a. Jika $F_h > F_t$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_h < F_t$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, seluruh variabel independen secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variasi variabel bebas dapat menjelaskan kontribusinya terhadap variabel terikat. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1, yang menunjukkan seberapa baik variabel bebas mampu menjelaskan variasi pada variabel terikat. Jika nilai R^2 mendekati 1, maka variabel bebas memiliki pengaruh yang lebih besar dalam menjelaskan perubahan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai R^2 lebih kecil, maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas.

Namun, terdapat kelemahan pada koefisien determinasi, yaitu kemungkinan bias yang muncul akibat penggunaan variabel bebas dalam perhitungan. Setiap perubahan pada variabel bebas dapat menyebabkan perubahan signifikan pada nilai R^2 terhadap variabel terikat. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan program SPSS versi 25, yang dilengkapi dengan ilustrasi berupa gambar, bagan desain, serta langkah-langkah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Uji validitas

Validitas merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur dengan akurat sesuai dengan variabel yang diteliti. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diharapkan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson (Product Moment). Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel (dengan $df = n - k$ dan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$), maka instrumen dianggap valid. Hasil perhitungan secara rinci disajikan dalam Tabel 1.

No	Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Status butir
Kualitas pelayanan (X1)				
1.	X1.1	0.489	0.2144	Valid
2.	X1.2	0.605	0.2144	Valid
3.	X1.3	0.645	0.2144	Valid
4.	X1.4	0.701	0.2144	Valid
5.	X1.5	0.623	0.2144	Valid
Fasilitas (X2)				
1.	X2.1	0.329	0.2144	Valid
2.	X2.2	0.692	0.2144	Valid

3.	X2.3	0.664	0.2144	Valid
4.	X2.4	0.660	0.2144	Valid
5.	X2.5	0.651	0.2144	Valid
Kepuasan masyarakat (Y)				
1.	Y.1	0.555	0.2144	Valid
2.	Y.2	0.725	0.2144	Valid
3.	Y.3	0.658	0.2144	Valid
4.	Y.4	0.657	0.2144	Valid
5.	X3.5	0.560	0.2144	Valid

Hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk Komunikasi Verbal sebesar 0,489, Pendelegasian Wewenang sebesar 0,605, Pengambilan Keputusan sebesar 0,645, Pemecahan Masalah sebesar 0,701, dan Motivasi sebesar 0,623. Karena semua indikator memiliki nilai korelasi di atas 0,2144, maka variabel ini dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk variabel fasilitas menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk Disiplin sebesar 0,329, Kehadiran sebesar 0,692, Kerjasama sebesar 0,664, Kepuasan sebesar 0,660, dan Kesetiaan sebesar 0,651. Seluruh indikator memiliki nilai korelasi di atas 0,2144, sehingga variabel fasilitas dinyatakan valid.

Sementara itu, hasil uji validitas untuk variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk Kualitas Kerja sebesar 0,555, Kuantitas Kerja sebesar 0,725, Ketepatan Waktu sebesar 0,658, Kemandirian sebesar 0,657, dan Efektivitas sebesar 0,560. Karena seluruh indikator memiliki nilai korelasi di atas 0,2144, maka variabel kepuasan masyarakat juga dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Parameter yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat keandalan suatu pengukuran. Jika pertanyaan yang sama diajukan kembali kepada responden yang sama pada waktu berbeda dan memberikan hasil yang relatif stabil, maka pengukuran tersebut dianggap reliabel. Untuk mengukur reliabilitas, digunakan koefisien Cronbach's Alpha.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	CA hasil perhitungan	CA yang disyaratkan	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,742	0,60	Reliabel
Fasilitas	0,725	0,60	Reliabel

Kepuasan Masyarakat	0,750	0,60	Reliabel
---------------------	-------	------	----------

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, data diolah kembali,2024

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu syarat analisis data yang digunakan sebelum melakukan analisis statistik. Hasil uji Normalitas dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar berikut :

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27902184
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.063
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
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 kolmogorov-smirnov nilai $\text{symp.sih} > 0,05$ maka data dinyatakan terdistribusi normal.

b. Multikolinieritas

Pengujian asumsi ini dilakukan untuk menilai apakah terdapat hubungan antara variabel bebas dalam model regresi. Jika hubungan tersebut terdeteksi, maka model regresi menghadapi masalah multikolinieritas. Model regresi yang ideal seharusnya tidak menunjukkan adanya keterkaitan antara variabel bebas. Suatu model dianggap mengalami multikolinieritas apabila nilai (VIF) melebihi 10 dan nilai toleransi mendekati 1.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		
	Constant)	Tolerance	VIF
1	Kualitas pelayanan	,674	1,485
	Fasilitas	,674	1,485

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, data diolah kembali,2024

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan metode Glejser, dengan kriteria bahwa jika nilai signifikansi (Sig) > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data mengalami gejala heteroskedastisitas. Dalam pengujian ini, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,674 (> 0,05) dan variabel fasilitas juga sebesar 0,674 (> 0,05). Oleh karena itu, berdasarkan hasil uji Glejser, tidak ditemukan adanya gejala heteroskedastisitas dalam data.

Analisa Regresi Linear Berganda.

Tabel 5 Coefficientsa

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity		
	Coefficients		Coefficients			Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)	2,144	2,069		1,036	,304			
1	Kualitas pelayanan	,625	,104	,587	5,994	,000	,674	1,485
	Fasilitas	,328	,108	,297	3,033	,004	,674	1,485

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian, data diolah kembali,2024

Dari hasil regresi berganda tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,144 + 0,625X_1 + 0,328X_2$$

Penjelasan mengenai persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

1. Nilai a (konstanta) sebesar 2,144 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas bernilai 0, maka kepuasan masyarakat atau variabel terikat tidak dipengaruhi oleh variabel bebas.
2. Nilai b_1 (koefisien mutu layanan) sebesar 0,625 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu persen pada variabel mutu layanan akan meningkatkan kepuasan

masyarakat sebesar 0,625, dengan asumsi variabel lain tetap tidak berubah.

3. Nilai b_2 (koefisien fasilitas) sebesar 0,328 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu persen pada variabel fasilitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,328, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.

Koefisien Determinasi

Hasil pemrosesan data dengan SPSS menunjukkan bahwa koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *Model Summary* dengan label *R Square*.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,795a	,632	,619	1,30127

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan dan Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan masyarakat tergolong lemah. Untuk mengukur pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat, dapat digunakan koefisien determinasi (r^2) atau R square. Dengan nilai $r^{xy} = 0,795$, maka koefisien determinasi $r^2 = 0,632$ atau 63,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi sebesar 63,2% oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan sisanya, yaitu 36,8%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti lingkungan kerja.

Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengevaluasi dampak parsial dari variabel independen (kualitas layanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Nilai uji t dapat diamati melalui p-value (pada kolom Sig) untuk variabel independen. Jika p-value lebih kecil dari batas signifikansi yang ditentukan atau jika t_{hitung} (pada kolom t) melebihi t_{tabel} (dihitung berdasarkan two-tailed $\alpha = 5\%$, $df = n - k$, dengan k sebagai jumlah variabel independen, sehingga $60 - 2 = 58$), maka variabel independen memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% dan jumlah data sebanyak 60. Uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikansi ($df1 = 2 - 1 = 1$ dan $df2 = 60 - 2 = 58$) sehingga t_{tabel} bernilai 1.6716.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS versi 25, uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa:

- Nilai t_{hitung} untuk kualitas layanan sebesar $5.994 > t_{tabel} 1.6716$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis (H1) diterima.
- Nilai t_{hitung} untuk fasilitas sebesar $3.033 > t_{tabel} 1.6716$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis (H2) diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 7 ANOVAa						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Regression	165,665	2	82,833	48,918	,000b	
1 Residual	96,518	57	1,693			
Total	262,183	59				
a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat						
b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, fasilitas						

Berdasarkan hasil evaluasi pada tabel di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 48.918 dengan nilai signifikansi 0.000. Hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Deskripsi Data

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan regresi linear berganda dalam penelitian ini, ditemukan keterkaitan yang signifikan dan positif antara variabel mutu layanan dan sarana terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 2,144 + 0,625X_1 + 0,328X_2$, dengan rincian sebagai berikut:

- Nilai a (konstanta) sebesar 2,144 mengindikasikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas bernilai nol, maka tingkat kepuasan masyarakat tetap berada pada angka 2,144.
- Nilai b_1 (koefisien kualitas pelayanan) sebesar 0,625 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,625, dengan asumsi variabel lainnya tetap.
- Nilai b_2 (koefisien fasilitas) sebesar 0,328 menunjukkan bahwa setiap peningkatan fasilitas sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,328, dengan asumsi variabel lainnya tidak berubah.

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2), diketahui bahwa 63,2% dari kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 36,8% sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti

lingkungan kerja.

Analisis regresi juga menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dibuktikan oleh:

- Nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan sebesar 5.994, lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} 1.6716, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis (H1) diterima.
- Nilai t_{hitung} untuk fasilitas sebesar 3.033, lebih besar dari t_{tabel} 1.6716, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis (H2) diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirangkum beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki dampak terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan terbukti benar, dengan rincian sebagai berikut:
 - Kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 5.994, yang lebih besar dibandingkan t_{tabel} 1.6716, sehingga hipotesis (H1) diterima.
 - Fasilitas memiliki t_{hitung} sebesar 3.033, yang lebih besar dibandingkan t_{tabel} 1.6716, sehingga hipotesis (H2) diterima.
2. Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, koefisien determinasi total sebesar 63,2% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berkontribusi terhadap 63,2% perubahan dalam kepuasan masyarakat, sedangkan 36,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti, termasuk error term.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W.R, Analisa perilaku nasabah dan loyalitas nasabah terhadap pengambilan keputusan kredit di koperasi simpan pinjam Baitul Maal Wattamwil (BMT) Medan Johor, Accumulated Journal (Accounting and Management research edition),1(2)
- Agustina, Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah KCPS Kota Baru Medan,2021
- Dacholfany,M I, Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di kabupaten Lampung Timur, 2020,Laduny Alifatma Metro)

Diza, Moniharapon, dan Ogi dalam Elisatul Rochmah, Brillian Rosy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA, 10 (1) (2022)

Dwi Priyatno. 5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS.(Yogyakarta: Penerbit Andi, 2009)

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. (Semarang, Badan Penerbit Undip. 2010)

Hardiana, N. Manajemen bisnis dan kewirausahaan (Bandung, Pustaka Setia,2013)

Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, (Yogyakarta, Gaya Media,2011)

Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta, Gava Media, 2011)

Iskandarssyah, N.M dan Utami,S. Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah KCPS Kota Baru Medan,2021

J. Supranto. Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh.(Jakarta: Erlangga, 2009)

Kurniawan, A. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Lovelock,C dan John Wirtz, Pemasaran Jasa Persektif edisi 7, (Jakarta, Erlangga,2011)

Kotler, Philip dan Keller, Kevin lane. Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall.2012

Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2010)

Nazir, Moh, *Metode Penelitian, C etakan Kelima*, (Jakarta, Ghalia Indonesia,2011)

Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, (Jakarta: Salemba Empat, 2001)

Relitania, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mazda di kota batam, Indikator Fasilitas, 2017,p.26

Suharto, Permodelan Kepuasan Nasabah Kredit Umum menggunakan Pelayanan dan Daya Tarik Produk, Jurnal Derivatif.10(2)

Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. (Bandung, Alfabeta, 2010)

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.2018

Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran, (Yogyakarta, Andi, 2014)