



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 1416-1431

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

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

## Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Liluwo Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo

Ishak Boksan<sup>1✉</sup>, Melizubaida Mahmud<sup>2</sup>, Abdulrahim Maruwae<sup>3</sup>, Irina Popoi<sup>4</sup>, Meyko Panigoro<sup>5</sup>

Universitas Negeri Gorontalo

Email: [boksanishak@gmail.com](mailto:boksanishak@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Liluwo, Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Dokumentasi, dan Kusioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Liluwo, Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo yang berjumlah jiwa 5.541, yang akan peneliti jadikan sebagai populasi adalah 397 Perkepala Keluarga (KK) yang di ambil dari RT01/RW02, RT02/RW02, dan RT03/RW02. sedangkan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 kepala keluarga. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Liluwo, Kota Gorontalo. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R square sebesar 0,268 yang berarti bahwa sebesar 26.8% variabilitas mengenai kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Liluwo, Kota Gorontalo dapat diterangkan oleh pelayanan administrasi, sedangkan sisanya sebesar 73.2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: *Pelayanan Administrasi, Kepuasan Masyarakat*

## Abstract

This research aimed to determine the Influence of Administrative Services on Community Satisfaction at the Liluwo Village, Kota Tengah Subdistrict, Gorontalo City. The study employed a quantitative approach, utilizing data collection methods such as observation, documentation, and questionnaires. The population consisted of 397 households out of 5.541 residents of Liluwo Village, Kota Tengah Subdistrict, Gorontalo City from RT01/RW02, RT02/RW02, and RT03/RW02. Meanwhile, the sample size was 40 households. The analysis method used was simple linear regression. The research results indicated that Administrative Services have a positive influence on Community Satisfaction at the Liluwo Village, Kota Tengah Subdistrict, Gorontalo City. The calculation of the coefficient of determination showed an R-square of 0,268, meaning that 26,8% of the variability in community satisfaction at the Liluwo Village Office in Gorontalo City can be explained by administrative services, while the remaining 73,2% was influenced by other variables. AIVERSIT.

Keywords: *Administrative Services, Community Saksfaction*

## PENDAHULUAN

Kepuasan Masyarakat adalah perasaan seseorang yang muncul setelah merasakan sebuah pemberian dari seseorang baik itu adalah suatu barang ataupun jasa yang diberikan. (Kurniawan et al., 2018), Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, Kepuasan Masyarakat yang menimbulkan kinerja merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Di dalam fungsi dan tugasnya kelurahan harus mampu memenuhi segala kebutuhan administrasi masyarakat yang ada di wilayahnya. Pelayanan administrasi yang diberikan seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi untuk pelayanan dan pembangunan daerah. Kelurahan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat yang ada di wilayahnya dengan ramah, sopan dan efektif. Agar masyarakat bisa merasakan kepuasan yang di berikan dalam pelayanan. Salah satu harapan masyarakat selaku penerima pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata serta memuaskan. Oleh karena pelayanan itu merupakan aktivitas atau manfaat yang didapat oleh pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun sehingga bentuk pelayanan yang adil dan merata serta memuaskan hanya dapat dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan social (social change) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.(Tamara, I.E. et al., 2018)). Menurut Fitzsimmons (dalam Hardiyansyah, 2011:36) kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada

yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan oleh penyedia layanan. Maka dari itu salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas melalui adanya sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna layanan/masyarakat.(Vellayati & Dwihartanti, 2018)

Pelayanan yang baik sangat penting dalam mempertahankan suatu kualitas pelayanan karena suatu pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat. Pelayanan yang diterapkan dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterima dalam bentuk kinerja. Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan dibutuhkan masyarakat didalam menciptakan tertib administrasi. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai pelayan publik. Dengan adanya kualitas layanan publik yang baik maka dapat menciptakan kepuasan dan citra positif kepada pemerintah, (Simarmata et al., 2020) yakni sebagai pelayan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah perlu memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Karena kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Jika kepuasan masyarakat tinggi maka menggambarkan kinerja pemerintah baik atau sebaliknya jika kepuasan masyarakat rendah akan menjadi citra buruk bagi pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik memiliki dasar standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan acuan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU Nomor 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".(Vellayati & Dwihartanti, 2018)

Pola pikir aparatur pemerintah/pemberi layanan cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, toh tidak akan merubah gaji dan pendapatannya. Mereka melayani karena adanya tanggung jawab tugas, dan fungsi pemerintahan. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa kinerja masih belum menunjukkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Peraturan yang ada seringkali tidak mudah dipahami oleh warga pengguna layanan yang sebagian besar berpendidikan rendah, sehingga banyak terjadi mis-komunikasi antara yang melayani dengan yang dilayani (Marhadika, 2012).

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan public dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik (Sulfiani, A 2012).

Menurut Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara. Menurut Taufiqurokhman (2018) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (LALOLORANG et al., 2013).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit- belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dimana sebagian yang memperoleh kemudahan dalam pelayanan administrasi dan ada pula yang tidak sesuai dengan waktu yang di harapkan. Hal tersebut biasanya didasarkan pada status sosial ekonomi masyarakat, kedekatan hubungan antara oknum aparat sebagai pemberi layanan

dengan masyarakat yang dilayani, hingga besarnya uang jasa yang diberikan (Sulfiani, 2012). Kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah merasakan sebuah pemberian dari seseorang baik itu adalah suatu barang ataupun jasa yang diberikan. Sedangkan menurut (Prastiwi, 2022) kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan". Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan menurut Tse dan Wilton (Batubara & PAHAM GINTING2, 2014) mendefinisikan kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk yang bersangkutan.

Keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Seorang aparatur negara dituntut untuk selalu bekerja dengan baik sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lambat, malas dan ogahogahan. Kepuasan masyarakat salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan. Apabila perusahaan atau lembaga pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Banyak masyarakat yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan jasa karena instansi ini hanya dapat melayani keluhan dalam jumlah terbatas.(Yakub et al., 2022) Kemampuan instansi untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu lembaga pemerintahan untuk tetap unggul dan terpercaya serta mampu menangani setiap keluhan yang disampaikan masyarakatnya. (Yakub et al., 2022)

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat fenomena penelitian, Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan terhadap pelayanan yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung pada instansi pemerintah. Jika jumlah pengunjung semakin meningkat, maka asumsinya pelayanan pun semakin baik. Dalam hal ini Kantor Kelurahan Liluwo merupakan salah satu contoh karena banyak terdengar keluhan dari masyarakat sekitarnya mengenai pelayanan yang kurang cepat ditanggapi, perilaku oknum masyarakat yang mencari keuntungan, dan ketepatan waktu yang kurang optimal bagi para masyarakat sekitarnya, sehingganya pelayanan yang diberikan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Maka dalam hal ini pemerintah kelurahan harus memiliki cara agar pelayanan yang dilakukan cepat, karena kebutuhan masyarakat saat ini semakin banyak setiap harinya. Sebuah pelayanan yang baik dan cepat tidak luput dari kemampuan dari pegawai kelurahan.

Jika kemampuan pengetahuan dan keterampilan terus meningkat maka dalam melayani masyarakat akan baik dan dapat mengurangi keluhan dari masyarakat, sehingga akan menciptakan sebuah pelayanan yang cepat dan efisien.

Dapat disimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Liliwo harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan, agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Liliwo pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya, dalam memperhatikan latar belakang diatas maka peneliti mengangkat judul penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Hasil Penelitian

#### Deskripsi Data Variabel Pelayanan Administrasi (X)

Berdasarkan analisa deskriptif yang diolah dengan menggunakan bantuan IBM Statistics SPSS versi 21.0, untuk variabel Pelayanan Administrasi (X) dapat diketahui rerata (mean) yaitu 86,47, median (me) yaitu 85,00 dan standar deviasi (std deviasi) yaitu 5,602. Berdasarkan instrumen pada variabel Pelayanan Administrasi (X) yang disebar dapat diketahui pula skor maksimal (max) yaitu 100 dan skor minimal (min) yaitu 78.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tiap – tiap indikator dalam variabel Pelayanan Administrasi (X) pada tabel diatas, berada pada kategori interpretasi Sangat Baik dengan nilai rata – rata total adalah 4,32. Dari lima indikator yang ada dalam variabel Pelayanan Administrasi (X), dapat dilihat bahwa indikator bukti langsung (tengibles) memiliki nilai rata – rata tertinggi sebesar 4,45 dengan interpretasi sangat baik sedangkan Indikator daya tanggap (responsiviness) memiliki nilai terendah sebesar 4,24 dengan interpretasi sangat baik.

## Deskripsi Data Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan analisa deskriptif yang diolah dengan menggunakan bantuan IBM Statistics SPSS versi 21.0, untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diketahui rerata (mean) yaitu 84,42, median (me) yaitu 84,00 dan standar deviasi (std deviasi) yaitu 5,20. Berdasarkan instrumen pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang disebar dapat diketahui pula skor maksimal (max) yaitu 99 dan skor minimal (min) yaitu 78.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tiap – tiap indikator dalam variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada tabel diatas, berada pada kategori interpretasi Sangat Baik dengan nilai rata – rata total adalah 4,22. Dari lima indikator yang ada dalam variabel Kepuasan Masyarakat (Y), dapat dilihat bahwa indikator Jenis Pelayanan memiliki nilai rata – rata tertinggi sebesar 4,31 dengan interpretasi sangat baik sedangkan Indikator Biaya/Tarif dalam belajar memiliki nilai terendah sebesar 4,04 dengan interpretasi sangat baik.

## Teknik Analisis Data

### Uji Validitas Data

#### 1. Validitas Variabel Pelayanan Administrasi (X)

Hasil uji validitas instrumen model *pearson product moment* pada variable Pelayanan Administrasi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Validitas Variabel Pelayanan Administrasi (X)

No.	Item Pertanyaan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>table</sub>	Kriteria
1.	Item1	0.436	0.312	Valid
2.	Item2	0.686		Valid
3.	Item3	0.338		Valid
4.	Item4	0.613		Valid
5.	Item5	0.430		Valid
6.	Item6	0.668		Valid
7.	Item7	0.560		Valid
8.	Item8	0.351		Valid
9.	Item9	0.701		Valid
10.	Item10	0.550		Valid
11.	Item11	0.787		Valid
12.	Item12	0.435		Valid
13.	Item13	0.546		Valid
14.	Item14	0.481		Valid
15.	Item15	0.508		Valid
16.	Item16	0.398		Valid

17	Item17	0.366	Valid
18	Item18	0.592	Valid
19	Item17	0.715	Valid
20	Item18	0.595	Valid

Berdasarkan data hasil pengujian validitas instrumen model *pearson product moment* pada tabel diatas dapat dilihat bahwa 20 butir soal instrumen pada variabel X (Pelayanan Administrasi), mempunyai nilai  $R_{hitung} > R_{table}$  sehingga keseluruhan instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak untuk digunakan.

## 2. Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil uji validitas instrumen model *pearson product moment* pada variabel Kepuasan Masyarakat disajikan pada tabel berikut

Tabel 2. Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Item Pertanyaan	$R_{hitung}$	$R_{table}$	Kriteria
1.	Item1	0.412	0.312	Valid
2.	Item2	0.631		Valid
3.	Item3	0.362		Valid
4.	Item4	0.477		Valid
5.	Item5	0.505		Valid
6.	Item6	0.659		Valid
7.	Item7	0.517		Valid
8.	Item8	0.409		Valid
9.	Item9	0.515		Valid
10.	Item10	0.580		Valid
11.	Item11	0.541		Valid
12.	Item12	0.401		Valid
13.	Item13	0.413		Valid
14.	Item14	0.634		Valid
15.	Item15	0.375		Valid
16.	Item16	0.568		Valid
17.	Item17	0.471		Valid
18.	Item18	0.452		Valid
19.	Item19	0.379		Valid
20.	Item20	0.587		Valid

Berdasarkan data hasil pengujian validitas instrumen model pearson product moment pada tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh butir soal instrumen pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat), mempunyai nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid dan layak untuk digunakan.

#### Uji Reliabilitas Instrumen

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Ket
1.	Pelayanan Administrasi (X)	0.858	<i>Reliabel</i>
2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.829	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan data hasil pengujian reliabilitas instrumen dengan uji *Cronbach Alpha* pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kedua variabel X (Pelayanan Administrasi) dan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat), memiliki nilai *Cronbach Alpha* diantaranya masing – masing sebesar 0,858 dan 0,829 dengan interpretasi nilai reliabilitas Sangat Tinggi.

#### Uji Normalitas Data

Uji normalitas data menggunakan uji normalitas kolmogrov smirnov yang merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Pengujian normalitas data dengan kolmogrov simornov bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residu berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residu yang berdistribusi normal.

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,45032180
Most Extreme Differences	Absolute	,098
	Positive	,098
	Negative	-,068
Kolmogorov-Smirnov Z		,620
Asymp. Sig. (2-tailed)		,836
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas data *kolmogorov smirnov* adalah jika nilai siginifikansi  $> 0.05$ , maka nilai residual berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai

signifikansi < 0.05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *kolmogrov-Smirnov* test memiliki nilai signifikansi sebesar 0,836 dimana nilai ini lebih besar dari *alpha* 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel tergantung (dependen) serta memprediksi variabel tergantung (dependen) dengan menggunakan variabel bebas (independen). Setelah dilakukan uji asumsi klasik yaitu normalitas data telah terpenuhi, tahap selanjutnya dilakukan permodelan data dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program *IBM Statistics SPSS versi 21.0*. ditampikan sebagai berikut:

Tabel 5. Tabel Hasil Analisis Regresi

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized		Standardized		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42,817	11,167		3,834	,000
	Pelayanan_Administrasi	,481	,129	,518	3,734	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis di atas, model regresi linier sederhana yang dibangun adalah:

$$\hat{Y} = 42,817 + 0,481X$$

Dari model tersebut diinterpretasikan hal – hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 42,817, hal ini berarti jika diasumsikan variabel Pelayanan Administrasi (Variabel X) sama dengan nol maka Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) akan tetap atau tidak berubah sebesar 42,817.
- Setiap peningkatan satu persen variabel X (Pelayanan Administrasi), maka jumlah variabel Y (Kepuasan Masyarakat) akan meningkat sebesar 0,481.
- Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif dan signifikan antara variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dan Variabel X (Pelayanan Administrasi), semakin naik nilai Variabel X (Pelayanan Administrasi) maka akan semakin meningkat nilai Variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

## Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya keeratan hubungan antara Pelayanan Administrasi (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) digunakan *koefisien korelasi Pearson* dengan kaidah keputusan sebagai berikut:

- $r \leq 1$ , menunjukkan hubungan linier positif sempurna antara X dan Y, dalam arti makin besar harga X makin besar pula harga Y, atau semakin kecil harga X makin kacil pula harga Y.
- $r \geq -1$ , menunjukkan hubungan linier negatif sempurna antara X dan Y, dalam arti makin besar harga X makin kecil harga Y, atau makin kacil harga X maka makin harga Y.
- $r = 0$ , menunjukkan tidak ada hubungan linier antara X dan Y.

Pedoman untuk tingkat keeratan hubungan antara kedua variabel didasarkan pada aturan sebagai berikut:

Tabel 6. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.80 – 1,000	Sangat Kuat
0.60 – 0.799	Kuat
0.40 – 0.599	Cukup Kuat
0.20 – 0.399	Rendah
0.00 – 0.199	Sangat Rendah

Sumber: Ridwan, 2011

Dengan menggunakan bantuan program *IBM Statistics SPSS versi 21.0* diperoleh nilai koefisien korelasi sebagai berikut

Tabel 7. nilai koefisien korelasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,518 <sup>a</sup>	,268	,249	4,50850

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh nilai *koefisien korelasi pearson* sebesar 0,518. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang Cukup Kuat antara Pelayanan Administrasi (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kelurahan Liluwo, Kota Gorontalo.

## Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mencerminkan besarnya pengaruh perubahan variabel independen dalam menjalankan perubahan pada variabel dependen secara bersama – sama, dengan tujuan untuk mengukur kebenaran dan kebaikan hubungan antar variabel dalam model yang digunakan. Besarnya nilai  $r^2$  berkisar antara  $0 < r^2 < 1$ . Jika nilai  $r^2$  semakin mendekati satu maka model yang diusulkan dikatakan baik karena semakin tinggi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Berdasarkan hasil estimasi model persamaan regresi yang telah dilakukan di atas diperoleh nilai koefisien determinan  $r^2$  sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien Determinasi X terhadap Y

<i>R</i>	<i>R Square</i>	Kontribusi Faktor Lain
0.518	0.268	0.4

Berdasarkan hasil di atas diperoleh *Rsquare* sebesar 0.268. Nilai ini berarti bahwa sebesar 26,8% variabilitas mengenai variabel Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Liluwo, Kota Gorontalo dapat diterangkan oleh variabel Pelayanan Administrasi, sedangkan sisanya sebesar 73,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pengujian Hipotesis (uji t)

Setelah diperoleh model persamaan regresi taksiran maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *uji t*. Hipotesis statistik yang akan diuji sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh variabel X (Pelayanan Administrasi) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

$H_a : \beta \neq 0$  artinya terdapat pengaruh variabel X (Pelayanan Administrasi) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

Kriteria pengujian yaitu jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima artinya signifikan. Jika nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya tidak signifikan. Dengan menggunakan bantuan program *IBM Statistics SPSS versi 21.0* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)

Coefficients <sup>a</sup>			
	Model	T	Sig.
1	(Constant)	3,834	,000
	Pelayanan_Administrasi	3,734	,001

Dari hasil di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,734 dan tingkat signifikan sebesar 0,001. Dengan demikian diperoleh hasil uji signifikan sebagai berikut:

Tabel 10. Perbandingan Uji Signifikan

Taraf Signifikansi $\alpha$	Nilai $t_{hitung}$	Nilai $t_{tabel}$	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
5%	3,734	2,021	0,001	<i>Signifikan</i>

Berdasarkan hasil uji signifikan diperoleh nilai  $t_{hitung} > [t]_{tabel}$  yakni  $3,734 > 2,021$  pada taraf signifikansi  $\alpha$  sebesar 5%, maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa variabel Pelayanan Administrasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Liluwo, Kota Gorontalo.

#### Pembahasan

Penelitian ini di dukung dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan yaitu penelitian yang di lakukan oleh (Sonani & Yulia, 2021) yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel empati menjadi variabel dengan pengaruh terendah oleh karena itu perlu diperhatikan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan rasa empatinya kepada masyarakat yang sedang mengurus administrasi. Sedangkan dalam

Selanjutnya penelitian ini dilakukan oleh pihak Pardemean Simarmata, dkk (2020), tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. Uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan kecamatan di pengaruhi oleh dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik, kehadiran, daya tanggap, jaminan dan kepedulian. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara layanan kecamatan terhadap kepuasan masyarakat dolok batu nanggar kabupaten simalungun.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Karmila Yakub, dkk (2022) tentang pengaruh Pelayanan Administrasi Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Tanjung Kramat Kota Gorontalo. Keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Seorang aparatur negara dituntut untuk selalu bekerja dengan baik sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban, malas dan ogah-ogahan. Kepuasan masyarakat salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan. Apabila perusahaan atau lembaga pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Banyak masyarakat yang mengalami

ketidakpuasan terhadap pelayanan jasa karena instansi ini hanya dapat melayani keluhan dalam jumlah terbatas.

Variabel tentang Pelayanan Administrasi dikonstruksi oleh indikator dari teori mencakup kuantitas kerja kepala desa, kualitas kerja kepala desa, pelaksanaan tugas kepala desa dan tanggung jawab kepala desa sedangkan variabel tentang Kepuasan Masyarakat dikonstruksi oleh indikator dari teori oleh (Indah Armanda Rahmadani ; Budi Setiawati \*), (2020) yang mencakup infrastruktur yang baik, fasilitas umum yang memadai, akses informasi, kualitas SDM yang unggul dan pendapatan penduduk.

Operasionalisasi teori tentang Pelayanan Administrasi dalam penelitian ini adalah pelaksanaan tugas kepala desa beserta perangkat desa dalam menyelenggarakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungannya maupun dalam organisasi lainnya sesuai dengan tugas pokok masing-masing. Sedangkan Kepuasan Masyarakat merupakan suatu proses dimana pemerintah desa dan masyarakat mengelola sumberdaya yang ada dan membentuk suatu pola kemitraan antara pemerintah desa dengan sektor swasta untuk menciptakan lapangan kerja baru dan merangsang perkembangan kegiatan ekonomi (pertumbuhan ekonomi) di wilayah tersebut.

Berdasarkan teori dari hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian menyatakan bahwa Pelayanan Administrasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Liliwo, Kota Gorontalo sesuai dengan tujuan agar harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan, dan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Liliwo pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya, dalam memperhatikan unsur hasil penelitian di atas maka peneliti mengangkat penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan yaitu beberapa penelitian yang dilakukan oleh (Siti Khotimah et al., 2022); Karmila Yakub, dkk (2022); Pardamen Simarmata, dkk (2020); Nia Sonani, dan Anisa Yulia (2021) dengan hasil penelitian yang menyimpulkan dan menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Administrasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Maka Pelayanan Administrasi yang baik, akan menghasilkan Kepuasan Masyarakat yang baik juga, sebaliknya apabila Pelayanan Administrasi kurang baik maka akan menghasilkan Kepuasan Masyarakat yang kurang baik pula.

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh peneliti pada bagian sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan Pertama, Pengujian hipotesis penelitian yang berbunyi " Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan antara Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Liluwo, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo dapat DITERIMA. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) dengan interpretasi pengaruh yang Cukup Kuat. Nilai Koefisien Determinasi (Rsquare) menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel X (Pelayanan Administrasi) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat) yaitu sebesar 26,8%. Kedua, Berdasarkan hasil uji signifikan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yakni  $3,734 > 2,021$  pada taraf signifikansi  $\alpha$  sebesar 5%, maka  $H_0$  Ditolak sedangkan  $H_a$  Diterima. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa variabel Pelayanan Administrasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Liluwo, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, A., & PAHAM GINTING2, A. N. L. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN WORD OF MOUTH MAHASISWA PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERPAJAKAN FISIP USU. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(2), 191–202.
- Indah Armanda Rahmadani; Budi Setiawati \*), S. (2020). Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa Dalam Pembangunan Fisik Di Desa Telaga Itar Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 3(1), 67–80.
- Khotimah, S., Sukirma, & Yunita Sari, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Milenial Kelurahan Madurejo Pengguna Shopee. *Magenta*, 10(2), 83–92.
- Kurniawan, A., Utomo, K. P., & Emita, I. (2018). Penerapan Motivasi Kerja Sebagai Ciri Kualitas Pegawai Untuk Mendorong Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 3(September 2018), 95–105.
- LALOLORANG, M., RORONG, A. J., & PALAR, N. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KAHUKU KECAMATAN LIKUPANG TIMUR KABUPATEN MINAHASA UTARA MELINDA. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(2), 1689–1699.
- Marhadika, : Alfa Sakinata. (2012). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASAYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN KENJERAN SURABAYA. *jurnal*

*Penelitian Administrasi Publik*, 107–124.

- Prastiwi, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN AIR HITAM KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA. *Imu Pemerintahan*, 2458(2), 571–581.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)*, 3(2), 241–247. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(2), 14–21.
- Sulfiani, A. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Dinas Tenaga Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Proses Pembuatan Kartu Putih di Kota Palembang*.
- Tamara, I.E., N., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(2), 3523–3532.
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA ROWOSARI KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(3), 146–154. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/12798>
- Yakub, K., Yantu, I., Agil, B., & Melizubaida, M. (2022). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 122–136.