



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN BULUPABBULU KECAMATAN TEMPE KABUPATEN WAJO

Ahmad Mukhtar^{1*}, Naldi Wiradana², Asrul Jaya³

Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng Sengkang^{1,2,3}

*Email Korespondensi: ahmadmuktamarku1221@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi merupakan kondisi dinamis dari layanan publik yang menentukan terpenuhi tidaknya harapan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bulupabbulu, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah masyarakat yang datang mengurus berkas administrasi di kantor kelurahan, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih secara purposif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta regresi linear sederhana yang mencakup uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R Square). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat: nilai t hitung = 9,969 > t tabel = 1,660 dengan $p = 0,000 < 0,05$, dan nilai F hitung = 94,012 > F tabel = 3,94 dengan $p = 0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,490 mengindikasikan bahwa 49,0% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 51,0% dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi untuk mendorong kepuasan masyarakat di tingkat kelurahan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi; Kepuasan Masyarakat; Kelurahan Bulupabbulu; Regresi Linear

ABSTRACT

Administrative service quality refers to the degree to which public services meet citizens' expectations and needs. This study examines the effect of administrative service quality on community satisfaction at the Bulupabbulu Urban Village Office, Tempe District, Wajo Regency. A quantitative survey design was employed with a sample of 100 residents who visited the office to process administrative documents. Data were collected using a questionnaire and analyzed with descriptive statistics, validity and reliability tests, and simple linear regression, including t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results indicate a positive and significant effect of administrative service quality on community satisfaction: $t = 9.969$ exceeds the critical value $t_{table} = 1.660$ with $p = 0.000 < 0.05$, and F

$= 94.012$ exceeds $F_{table} = 3.94$ with $p = 0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) is 0.490, showing that 49.0% of the variance in community satisfaction is explained by administrative service quality, while the remaining 51.0% is attributed to other factors. These findings underscore the importance of improving administrative service quality to enhance citizen satisfaction at the village-office level.

Keywords: administrative service quality; community satisfaction; Bulupabbulu Urban Village; linear regression.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah wajah paling dekat negara di mata warganya. Ketika interaksi administratif berlangsung lambat, berbelit, atau tak peka konteks, menguatlah persepsi ketidakpuasan yang perlahan menggerus kepercayaan publik. Dalam konteks Indonesia, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menegaskan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan warga atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif; namun jarak antara norma yuridis ini dan pengalaman faktual di loket kerap ditentukan oleh kualitas praktik garis depan—ketepatan, kejelasan prosedur, kompetensi, serta kepekaan petugas—yang pada akhirnya memengaruhi legitimasi penyelenggara layanan (Haryanto, 2022; Bovaird & Löffler, 2016).

Beranjak ke landasan teoretik, kualitas layanan tidak semata dipahami sebagai keluaran teknis, melainkan sebagai persepsi yang terbentuk dari perjumpaan berulang antara harapan dan kinerja layanan. Kerangka SERVQUAL menggarisbawahi lima dimensi penentu—reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles—sebagai fondasi pengukuran mutu pengalaman pengguna (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Grönroos, 2007; Tjiptono, 2015). Perspektif ini diperkaya oleh kajian pengalaman pelanggan yang menekankan orkestrasi proses, lingkungan, dan interaksi manusia sebagai sumber nilai dan kepuasan (Homburg, Jozic, & Kuehnl, 2017; Sulistiyowati, 2018). Pada unit pemerintahan terdekat—kelurahan—ritual administratif harian (surat keterangan, pengantar kependudukan, legalisasi berkas) menjadi arena tempat pengalaman warga mengkristal menjadi puas atau keluh, sehingga penilaian kualitas layanan menjadi niscaya (Sonani & Yulia, 2021; Indreswary, Sukmapryandhika, & Munawaroh, 2024).

Bukti empiris mutakhir di Indonesia menunjukkan konsistensi hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pada berbagai domain sektor publik. Pada layanan administrasi kewilayahan dan kependudukan, keandalan proses, ketanggapan petugas, dan kejelasan informasi berasosiasi nyata dengan kepuasan warga (Indreswary et al., 2024; Sonani & Yulia, 2021). Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas pelayanan administrasi keuangan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Amalia, Mulyati, & Nurlaili, 2023), sementara pada layanan kesehatan, kombinasi mutu layanan dan fasilitas turut mengangkat kepuasan pasien (Kirana, 2023; Rangga, 2023). Rangkaian temuan lintas konteks ini menguatkan proposisi bahwa penguatan kualitas layanan merupakan tuas kebijakan efektif untuk menaikkan kepuasan warga, seraya tetap memerlukan verifikasi kontekstual di tiap wilayah agar rekomendasi perbaikan tidak generik.

Dinamika tata kelola pascapandemi dan percepatan digitalisasi ikut menanjakkan ekspektasi warga atas kejelasan alur, kepastian waktu/biaya, manajemen antrian, serta kompetensi aparatur. Literatur kebijakan menegaskan bahwa inovasi—termasuk digitalisasi—hanya bermakna bila menyentuh aspek masalah utama pengguna dan disangga oleh rekayasa proses serta peningkatan kapasitas SDM; tanpa itu, digitalisasi berisiko menjadi lapisan birokrasi tambahan (Sinambela, 2020; Sari, Setiawan, Marina, & Mukhtar, 2024). Karena itu,

pengukuran kepuasan yang diikat pada indikator proses menjadi penting agar rekomendasi perbaikan menukik pada aspek yang paling dirasakan warga (Sugiyono, 2020; Irawan, 2002).

Dari horizon tersebut, kebutuhan riset hiper-lokal di Kelurahan Bulupabbulu, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo menjadi jelas: memeriksa secara empiris sejauh mana kualitas pelayanan administrasi—tercermin dalam keandalan proses, ketanggapan petugas, jaminan kompetensi, empati, serta bukti fisik/sarana—menerjemahkan diri menjadi kepuasan warga. Meskipun penelitian-penelitian serupa pada kelurahan/desa lain mengisyaratkan pola yang konsisten, setiap wilayah memiliki konfigurasi demografis, kapasitas kelembagaan, dan budaya layanan yang unik; karena itu, generalisasi perlu diuji di lokasi spesifik ini (Sonani & Yulia, 2021; Indreswary et al., 2024).

Berpijak pada kerangka konseptual dan bukti empiris tersebut, studi ini secara ringkas menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Bulupabbulu. Pengumpulan data dilakukan dalam rentang $\pm$ tiga bulan sejak izin terbit, dengan sampel 100 responden yang diambil secara incidental pada jam layanan; data dihimpun melalui observasi, angket Likert 1–5, studi kepustakaan/riset internet, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Rincian teknis mengenai populasi, operasionalisasi variabel, dan prosedur analitik dipaparkan pada bagian Metode Penelitian (Sugiyono, 2020).

Dengan demikian, pertanyaan riset dirumuskan tegas sebagai berikut: apakah kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bulupabbulu, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo? Di luar fungsi konfirmatori terhadap temuan-temuan sebelumnya, studi ini menyajikan kebaruan berupa: (i) bukti hiper-lokal berbasis survei kuantitatif dan observasi lapangan selama sekitar tiga bulan; dan (ii) penautan temuan pada rekomendasi manajerial yang memetakan dimensi layanan prioritas bagi perbaikan berkelanjutan di Kantor Kelurahan Bulupabbulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena pertanyaan riset menuntut pengujian hubungan kausal antarvariabel secara terukur melalui data numerik (Sugiyono, 2020). Pilihan ini selaras dengan tujuan untuk menilai seberapa besar variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan administrasi—sebuah relasi yang perlu diuji dengan prosedur inferensial yang transparan, replikabel, dan dapat diaudit. Dengan kerangka demikian, data diperlakukan bukan sekadar angka, tetapi representasi terstruktur dari pengalaman warga yang dikristalkan ke dalam indikator-indikator yang terukur dan dapat dibandingkan lintas responden maupun rentang waktu pengumpulan.

Lokus penelitian adalah Kantor Kelurahan Bulupabbulu, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo, unit layanan paling dekat yang menjadi etalase interaksi negara–warga dalam urusan administrasi harian. Durasi pelaksanaan $\pm$ tiga bulan sejak terbitnya izin penelitian dipilih secara sadar untuk menangkap variasi alami arus layanan (puncak–rileks), heterogenitas kunjungan (hari/jam berbeda), dan dinamika proses di loket. Rentang waktu ini memperkaya data dengan spektrum pengalaman yang lebih luas dibanding pengambilan data yang singkat, sekaligus meminimalkan bias temporal yang kerap muncul pada desain potong lintang.

Populasi didefinisikan sebagai masyarakat Kelurahan Bulupabbulu yang datang ke kantor untuk mengurus berkas/keperluan administrasi yang terkait layanan kelurahan. Dari populasi tersebut dipilih sampel 100 responden dengan teknik incidental pada jam layanan, yakni siapa pun pengguna layanan yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia berpartisipasi. Strategi ini realistis untuk konteks loket dan memadai bagi estimasi regresi linear sederhana, dengan catatan bahwa generalisasi temuan dibatasi pada karakteristik populasi sejenis. Untuk

mengurangi potensi bias pemilihan waktu, pengambilan sampel disebar pada hari dan rentang jam yang berbeda sepanjang periode penelitian.

Jenis data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh dari dua sumber utama: (1) jawaban responden pada kuesioner yang mengukur persepsi atas kualitas pelayanan dan kepuasan, serta (2) observasi lapangan terhadap elemen-elemen layanan yang tampak (misalnya alur loket, ketersediaan informasi dasar, tata ruang). Data primer ini dilengkapi studi kepustakaan, riset internet, dan dokumentasi (misalnya SOP atau papan informasi layanan) untuk menyusun konteks kebijakan dan praktik layanan setempat. Integrasi beberapa teknik ini dimaksudkan agar bukti kuantitatif bertumpu pada pemahaman proses, bukan sekadar angka-angka yang berdiri sendiri.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju s.d. 5 = sangat setuju). Variabel independen—kualitas pelayanan administrasi—dioperasionalkan melalui seperangkat butir yang merepresentasikan dimensi yang lazim digunakan dalam literatur layanan publik/keperilakuan (misalnya ketepatan/keandalan penyelesaian, ketanggapan terhadap permintaan/keluhan, kepastian prosedur/kompetensi, keramahan/empati, serta aspek bukti fisik/kenyamanan). Variabel dependen—kepuasan masyarakat—diukur melalui butir konfirmasi harapan, kepuasan keseluruhan, dan kecenderungan merekomendasikan layanan. Untuk menjamin kualitas pengukuran, kuesioner melalui uji content validity (penilaian ahli) pada tahap pra-pengumpulan data, diikuti uji validitas butir (korelasi butir–total terkoreksi $\geq 0,30$) dan uji reliabilitas (Cronbach's $\alpha \geq 0,70$) pada data yang terkumpul. Langkah ini memastikan bahwa konstruk yang diestimasi oleh model memang mencerminkan dimensi konseptual yang hendak ditelaah.

Prosedur pengumpulan data menerapkan prinsip informed consent dan anonimitas. Responden diberi penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan hak untuk menolak menjawab pertanyaan mana pun tanpa konsekuensi terhadap layanan yang diterima. Peneliti memastikan bahwa pengisian kuesioner tidak mengganggu proses layanan dan dilakukan setelah layanan inti selesai, untuk menghindari intervensi terhadap alur kerja loket. Catatan observasi terstruktur—misalnya alur dasar pelayanan, keterbacaan informasi penting bagi warga, dan kondisi ruang—dikumpulkan secara sistematis untuk memperkaya interpretasi temuan kuantitatif di bagian pembahasan.

Tahap pengolahan dan analisis data dimulai dengan pembersihan data (deteksi missing values, pemeriksaan entri ganda, dan penapisan outlier univariat sederhana). Selanjutnya disajikan statistik deskriptif (rata-rata, simpangan baku, sebaran kategoris) untuk memetakan profil responden dan ringkasan persepsi pada tiap indikator. Menjelang analisis inferensial, prasyarat model diperiksa secara ringkas: linearitas hubungan, normalitas residual, dan homoskedastisitas. Uji hipotesis utama dilakukan dengan regresi linear sederhana: $Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$, dilaporkan bersama uji t untuk koefisien β_1 , uji F untuk kebermaknaan model, serta koefisien determinasi (R^2). Untuk memberi makna substantif, disajikan pula ukuran efek $f^2 = R^2 / (1 - R^2)$ dan interval kepercayaan parameter.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyusun angket/kuesioner dan membagikannya kepada responden secara daring melalui Google Forms. Jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 100 sesuai kebutuhan penelitian; seluruhnya telah diisi lengkap oleh responden, memenuhi kriteria, dan dinyatakan layak untuk dianalisis.

Data responden dalam penelitian ini mencakup tiga kategori, yakni berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan, dengan total 100 responden sebagai sampel penelitian. Data responden tersebut disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Data responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Laki-Laki	55	55.0	55.0
	Perempuan	45	45.0	45.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel data responden berdasarkan jenis kelamin diatas, terdapat 55 yang berjenis kelamin pria dengan persentase 55%, dan terdapat 45 responden yang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 45%.

Data Responden berdasarkan usia

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	<15 Tahun	17	17.0	17.0
	15 - 25 Tahun	14	14.0	14.0
	26 - 35 Tahun	10	10.0	10.0
	36 - 45 Tahun	25	25.0	25.0
	>46 Tahun	34	34.0	34.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel data responden berdasarkan usia diatas, terdapat 17 responden yang memiliki usia dibawah 15 tahun dengan persentase 17%, terdapat 14 responden yang memiliki usia 15 – 25 tahun dengan persentase 14%, %, terdapat 10 responden yang memiliki usia 26 – 35 tahun dengan persentase 10%, %, terdapat 25 responden yang memiliki usia 36 – 45 tahun dengan persentase 25%, %, terdapat 34 responden yang memiliki usia diatas 46 tahun dengan persentase 34%.

Data responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Wiraswasta	25	25.0	25.0
	Ibu Rumah Tangga (IRT)	31	31.0	31.0
	Pegawai / Karyawan	26	26.0	26.0
	Pelajar / Mahasiswa	18	18.0	18.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel data responden berdasarkan pekerjaan diatas, terdapat 25 responden yang bekerja sebagai wiraswasta dengan persentasi 25%, 31 responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) dengan persentase 31%, ada juga 26 responden yang bekerja sebagai pegawai / karyawan dengan persentase 26%, dan 18 responden yang masih berstatus sebagai pelajar / mahasiswa dengan persentase 18%.

Tanggapan Responden Terkait Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data, terdapat delapan butir pernyataan yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan administrasi (X). Tanggapan dari 100 responden disajikan di bawah ini:

Tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X)

- a. Pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi

Tabel 4. Kualitas Pelayanan Pernyataan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0
	Setuju	45	45.0	45.0
	Sangat Setuju	46	46.0	46.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan pertama, terdiri dari 46% yang memberikan pendapat sangat setuju, 45% yang memberikan pendapat setuju, 4% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 5% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

- b. Pegawai tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Pernyataan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8.0	8.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0
	Setuju	32	32.0	32.0
	Sangat Setuju	59	59.0	59.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan kedua, terdiri dari 59% yang memberikan pendapat sangat setuju, 32% yang memberikan pendapat setuju, 1% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 8% sangat tidak setuju.

- c. Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Pernyataan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0
	Tidak Setuju	9	9.0	9.0
	Setuju	36	36.0	36.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan ketiga, terdiri dari 54% yang memberikan pendapat sangat setuju, 36% yang memberikan pendapat setuju, 9% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 1% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

d. Pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat

Tabel 7. Kualitas Pelayanan Pernyataan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	1.0
	Tidak Setuju	8	8.0	9.0
	Setuju	39	39.0	36.0
	Sangat Setuju	51	51.0	54.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan keempat, terdiri dari 51% yang memberikan pendapat sangat setuju, 39% yang memberikan pendapat setuju, 8% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 2% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

e. Pegawai senyum dalam melayani masyarakat

Tabel 8 Kualitas Pelayanan Pernyataan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	1.0
	Tidak Setuju	7	7.0	9.0
	Setuju	50	50.0	36.0
	Sangat Setuju	40	40.0	54.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan kelima, terdiri dari 40% yang memberikan pendapat sangat setuju, 50% yang memberikan pendapat setuju, 7% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 3% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

f. Pegawai selalu ada ditempat

Tabel 9. Kualitas Pelayanan Pernyataan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0
	Kurang Setuju	1	1.0	1.0
	Setuju	49	49.0	49.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan keenam, terdiri dari 42 responden pada persentase 42% yang memberikan pendapat sangat setuju, 49 responden pada persentase 49% yang memberikan pendapat setuju, 1 responden pada persentase 1% yang memberikan pendapat kurang setuju, 5 responden pada persentase 5% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 3 responden pada persentase 3% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

g. Pegawai serius dalam melayani

Tabel 10. Kualitas Pelayanan Pernyataan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0
	Tidak Setuju	5	5.0	5.0
	Setuju	51	51.0	51.0
	Sangat Setuju	40	40.0	40.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan ketujuh, terdiri dari 40 responden pada persentase 40% yang memberikan pendapat sangat setuju, 51 responden pada persentase 51% yang memberikan pendapat setuju, 5 responden pada persentase 5% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 4 responden pada persentase 4% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

h. Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan masyarakat

Tabel 11. Kualitas Pelayanan Pernyataan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	4.0
	Tidak Setuju	7	7.0	5.0
	Setuju	39	39.0	51.0
	Sangat Setuju	52	52.0	40.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan kedelapan, terdiri dari 52 responden pada persentase 52% yang memberikan pendapat sangat setuju, 39 responden pada persentase 39% yang memberikan pendapat setuju, 7 responden pada persentase 7% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 2 responden pada persentase 2% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data yang dilakukan, terdapat delapan butir pertanyaan yang berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan administrasi (X). Adapun tanggapan dari responden sebanyak 100 orang, yaitu sebagai berikut :

- a. Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

Tabel 12. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0
	Kurang Setuju	2	2.0	5.0
	Setuju	46	46.0	51.0
	Sangat Setuju	48	48.0	40.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan pertama, terdiri dari 48 responden pada persentase 48% yang memberikan pendapat sangat setuju, 46 responden pada persentase 46% yang memberikan pendapat setuju, 2 responden pada persentase 2% yang memberikan pendapat kurang setuju dan 4 responden pada persentase 4% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

- b. Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan

Tabel 13. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0
	Kurang Setuju	1	1.0	1.0
	Setuju	43	43.0	43.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan pertama, terdiri dari 51 responden pada persentase 51% yang memberikan pendapat sangat setuju, 43 responden pada persentase 43% yang memberikan pendapat setuju, 1 responden pada persentase 1% yang memberikan pendapat kurang setuju, 4 responden pada persentase 4% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 1 responden pada persentase 1% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

- c. Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai

Tabel 14 Kepuasan Masyarakat Pernyataan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0
	Kurang Setuju	3	3.0	1.0
	Setuju	47	47.0	43.0
	Sangat Setuju	45	45.0	51.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan pertama, terdiri dari 45 responden pada persentase 45% yang memberikan pendapat sangat setuju, 47 responden pada persentase 47% yang memberikan pendapat setuju, 3 responden pada persentase 3% yang memberikan pendapat kurang setuju, 4 responden pada persentase 4% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 1 responden pada persentase 1% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

d. Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu

Tabel 15. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	1.0
	Tidak Setuju	1	1.0	4.0
	Kurang Setuju	2	2.0	1.0
	Setuju	50	50.0	43.0
	Sangat Setuju	43	43.0	51.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan pertama, terdiri dari 43 responden pada persentase 43% yang memberikan pendapat sangat setuju, 50 responden pada persentase 50% yang memberikan pendapat setuju, 2 responden pada persentase 2% yang memberikan pendapat kurang setuju, 1 responden pada persentase 1% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 4 responden pada persentase 4% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

e. Saya merasa puas petugas selalu memenuhi janjinya

Tabel 16. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0
	Kurang Setuju	3	3.0	3.0
	Setuju	46	46.0	46.0
	Sangat Setuju	45	45.0	45.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan pertama, terdiri dari 45 responden pada persentase 45% yang memberikan pendapat sangat setuju, 46 responden pada persentase 46% yang memberikan pendapat setuju, 3 responden pada persentase 3% yang memberikan pendapat kurang setuju dan 6 responden pada persentase 6% yang memberikan pendapat tidak setuju.

- f. Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih

Tabel 17. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0
	Kurang Setuju	2	2.0	3.0
	Setuju	50	50.0	46.0
	Sangat Setuju	42	42.0	45.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan pertama, terdiri dari 42 responden pada persentase 42% yang memberikan pendapat sangat setuju, 50 responden pada persentase 50% yang memberikan pendapat setuju, 2 responden pada persentase 2% yang memberikan pendapat kurang setuju dan 6 responden pada persentase 6% yang memberikan pendapat tidak setuju.

- g. Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan

Tabel 18. Kepuasan Masyarakat Pernyataan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0
	Kurang Setuju	2	2.0	2.0
	Setuju	47	47.0	47.0
	Sangat Setuju	42	42.0	42.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel tanggapan responden diatas, maka dinyatakan bahwa tanggapan dari jumlah responden sebanyak 100 orang mengenai Variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan pertama, terdiri dari 42 responden pada persentase 42% yang memberikan pendapat sangat setuju, 47 responden pada persentase 47% yang memberikan pendapat setuju, 2 responden pada persentase 2% yang memberikan pendapat kurang setuju, 7 responden pada persentase 7% yang memberikan pendapat tidak setuju dan 2 responden pada persentase 2% yang memberikan pendapat sangat tidak setuju.

Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total untuk setiap atribut. Tujuan uji validitas adalah untuk menilai akurasi dan presisi instrumen penelitian dalam mengukur item pernyataan yang digunakan. Item yang menunjukkan korelasi positif yang tinggi dapat dianggap memiliki validitas yang tinggi.

Koreksi korelasi untuk korelasi item-total mengacu pada korelasi antar item, sehingga diinterpretasikan dengan membandingkan nilai ini dengan nilai kritis R_{Tabel} . Jika $R_{Hitung} > R_{Tabel}$ berdasarkan rumus momen-produk, instrumen tersebut dinyatakan valid. Dengan demikian, item pernyataan yang mencerminkan setiap variabel dalam penelitian ini dapat dianggap valid dalam instrumen penelitian.

Mencari nilai dari R_{Tabel} :

$$Df = N - 2$$

$$Df = 100 - 2 = 98$$

$$R_{Tabel}(r98) : (0,05) = 0,196$$

a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 19. Uji validitas variabel kualitiitas pelayanan (X)

Pernyataan	Nilai R_{Hitung}	Nilai R_{Tabel}	Keterangan
1	0,871	0,196	Valid
2	0,902	0,196	Valid
3	0,891	0,196	Valid
4	0,849	0,196	Valid
5	0,876	0,196	Valid
6	0,858	0,196	Valid
7	0,859	0,196	Valid
8	0,863	0,196	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel 4.19 diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pernyataan kuesioner dari variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan sah atau valid dikarenakan nilai dari $R_{Hitung} > R_{Tabel}$.

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 20. Uji validitas variabel kepuasan masyarakat (Y)

Pernyataan	Nilai R_{Hitung}	Nilai R_{Tabel}	Keterangan
1	0,929	0,196	Valid
2	0,919	0,196	Valid
3	0,913	0,196	Valid
4	0,924	0,196	Valid
5	0,918	0,196	Valid
6	0,915	0,196	Valid
7	0,898	0,196	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel 4.20 diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pernyataan kuesioner dari variabel kepuasan masyarakat(Y) dinyatakan sah atau valid dikarenakan nilai dari $R_{Hitung} > R_{Tabel}$.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid. Suatu variabel dianggap reliabel jika jawaban terhadap pernyataan tersebut menunjukkan konsistensi. Koefisien reliabilitas instrumen bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi jawaban atas butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden. Uji reliabilitas bertujuan untuk menentukan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten ketika pengukuran dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat ukur yang identik.

Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap item pernyataan variabel digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 21. Hasil Uji Realibilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	15

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dasar pengambilan keputusan dalam uji realibilitas ini adalah:

Jika $\text{Alpha} > R_{Tabel}$ = Konsisten (Handal)

Jika $\text{Alpha} < R_{Tabel}$ = Tidak Konsisten

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, uji realibilitas dari setiap item instrument terhadap semua variabel, diperoleh Nilai Cronbach's Alpha (R_{Hitung}) 0,964 > dari Nilai R_{Tabel} 0,60, maka instrument pernyataan memiliki reliable yang sempurna. Jadi uji instrument data pada semua variabel sudah valid dan reliable untuk semua butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data dalam rangka pengumpulan data.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat.

Rumus persamaan regresi linear sederhana, yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta β = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil olah data IBM SPSS Statistics 25, maka didapatkan hasil regresi linear sederhana sebagai berikut :

Tabel 22. Hasil Output SPSS Uji Analisis Linear Sederhana

Variables Entered/Removed			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayananb	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

b. All requested variables entered.

Tabel pertama menunjukkan variabel apa saja yang diproses, mana yang variabel independent (bebas) dan variabel dependent (terikat).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700a	.490	.484	3.298

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Tabel kedua menunjukkan nilai R yang merupakan symbol dari nilai koefisien korelasi. Pada output diatas, nilai korelasi adalah 0,700. Nilai ini dapat diartikan bahwa hubungan diantara dua varibel tersebut masuk dalam kategori kuat.

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	14.077	1.684		8.359	.000
Kualitas_Pelayanan	.470	.048	.700	9.696	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat
Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Tabel ketiga menunjukkan model persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel yang ada dikolom unstandardized coefficients pada constant (a) adalah 14,077 sedangkan nilai kualitas pelayanan (b) adalah 0,470. Sehingga diperoleh model persamaan regresi :

$$Y = a + \beta X \text{ atau } Y = 14,077 + 0,470X$$

Berdasarkan hasil perhitungan statistik regresi sederhana diatas, menunjukkan persamaan pada garis regresi $Y = 14,077 + 0,470X$. artinya bahwa jika kualitas pelayanan (X) nilainya 0,470 maka kepuasan masyarakat (Y) nilainya positif sebesar 14,077. Dimana setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat $b = 0,470$ menunjukkan pengaruh yang cukup kuat secara praktis. Persamaan regresi ($Y = 14,077 + 0,470X$) yang didapat tersebut selanjutnya akan diuji kevalidan datanya untuk memrediksi variabel dependen dengan kata lain akan dilakukan pengujian apakah kualitas pelayanan benar-benar dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Maka pengujian yang dilakukan yaitu koefisien determinasi dan juga uji T dengan membandingkan nilai thitung yang didapatkan dengan ttabel yang tercantum pada tabel.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variabel X dan variabel Y, apakah variabel independen benar-benar berpengaruh terhadap variabel dependen, secara terpisah atau parsial. Untuk mengetahui koefisien variabel bebas dapat menggunakan Unstandardized Coefficients maupun Standardized Coefficients yaitu dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel.

Berikut ini output yang diolah dengan SPSS.

Tabel 23. Hasil Output SPSS Uji parsial t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	14.077	1.684		8.359	.000
Kualitas_Pelayanan	.470	.048	.700	9.696	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Hasil

Output SPSS Uji parsial t

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari tabel coefficients pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai thitung 9,696 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada

kantor kelurahan Bulupabbulu. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

H0 : Kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Bulupabbulu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H1 : Kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Bulupabbulu Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

a. Uji Simultan

Uji F berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel (Y). Serta untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Y) atau tidak.

Tabel 24. Hasil Output SPSS Uji Simultan F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1022.410	1	1022.410	94.012	.000 ^b
Residual	1065.780	98	10.875		
Total	2088.190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Dari output diatas dapat diketahui bahwa :

H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji F yang ditunjukkan pada tabel ANOVA, diperoleh nilai $F_{hitung} = 94,012$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; maka H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bulupabbulu. Artinya, kualitas pelayanan yang diterapkan secara keseluruhan mampu memengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima layanan.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat R Square dari data tabel Model Summary.

Tabel 25 Hasil Output SPSS Uji Simultan F

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.484	3.298

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Berdasarkan Tabel 4.25 di atas dapat diketahui bahwa R Square adalah 0,490, artinya 49,0% variasi atau perubahan pada kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diterapkan. Sisa sebesar 51,0% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model, seperti kualitas produk, promosi, lokasi, kepercayaan merek, dan sebagainya. Dengan nilai R^2 sebesar 0,490, dapat disimpulkan bahwa mayoritas variasi kepuasan masyarakat mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Hal ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan yang tepat dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat. Faktor-faktor di luar kualitas pelayanan tetap berkontribusi.

PEMBAHASAN

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kuesioner untuk masing-masing variabel, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, kemudian uji hipotesis yang di antaranya uji parsial (t), uji simultan (F), dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasil analisis data didapat berupa kategori skor yang terdiri dari lima kategori skor, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, yang berlaku untuk seluruh variabel. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bulupabbulu, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo, maka dilakukan uji regresi sederhana dan menghasilkan nilai konstanta $a = 14,077$ dan $b = 0,470$, kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linear sederhana $Y = 14,077 + 0,470X$. Artinya, jika kualitas pelayanan (X) bernilai 0,470, maka kepuasan masyarakat (Y) bernilai positif sebesar 14,077. Di mana setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dari hasil uji parsial (t) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,969 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai ini dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,660 (dengan $df = n - 2 = 98$ dan $\alpha = 0,05$). Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bulupabbulu.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} = 94,012$ dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,94, dan nilai signifikansi juga lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bulupabbulu.

Dari hasil analisis koefisien determinasi diperoleh R Square sebesar 0,490. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 49,0% perubahan variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 51,0% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi besar dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring (Google Forms) kepada 100 warga Kelurahan Bulupabbulu. Pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 25. Hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} = 9,969 > t_{tabel} = 1,660$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung}

= 94,012 > $F_{\text{tabel}} = 3,94$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; model regresi dinyatakan signifikan. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,490 mengindikasikan bahwa 49,0% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 51,0% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Dengan demikian, kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Bulupabbulu, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo.

Berdasarkan temuan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan sekitar 49% variasi kepuasan, prioritas perbaikan diarahkan pada titik kontak yang paling dirasakan warga: menetapkan dan memajang standar waktu layanan (SLA) per jenis berkas serta menegakkan ketepatannya; memastikan transparansi prosedur dan biaya melalui alur yang ringkas, syarat yang jelas, dan contoh pengisian; menata manajemen antrian dengan sistem nomor dan, bila perlu, jalur prioritas bagi kelompok rentan; serta memperkuat kompetensi dan sikap layanan aparatur lewat pelatihan singkat mengenai komunikasi empatik, penanganan keluhan, dan penjelasan prosedur yang mudah dipahami. Dukungan TIK dasar—perangkat dan konektivitas yang andal, formulir digital yang mudah diakses, serta pendampingan bagi warga yang kurang akrab teknologi—perlu disiapkan sebagai “quick wins” untuk memangkas waktu tunggu dan meminimalkan kesalahan.

Agar perbaikan berkelanjutan, bangun siklus pemantauan yang sederhana namun disiplin: lakukan survei kepuasan berkala dengan butir yang konsisten, sandingkan dengan indikator proses (ketepatan waktu penyelesaian, rata-rata waktu tunggu, volume berkas selesai), dan tampilkan ringkasan kinerja di area layanan sebagai bentuk akuntabilitas publik. Mengingat 51% kepuasan dipengaruhi faktor di luar konstruk yang diukur, kumpulkan masukan kualitatif singkat (pertanyaan terbuka atau kotak saran) untuk memetakan faktor kontekstual seperti kenyamanan ruang, persepsi keadilan prosedural, atau aksesibilitas. Rancang tahapan implementasi: tiga bulan pertama fokus pada pemajangan standar dan penyeragaman informasi; enam–dua belas bulan untuk pelatihan rutin, penataan antrian, dan penyederhanaan alur; jangka panjang untuk penguatan SOP dan integrasi digital yang benar-benar menjawab kebutuhan warga. Dengan kerangka ini, temuan kuantitatif terjembatani langsung ke rekomendasi manajerial yang operasional di Kantor Kelurahan Bulupabbulu.

Kesimpulan berisi ringkasan dari uraian mengenai hasil dan pembahasan dengan mengacu pada tujuan penelitian. Saran disusun berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas. Saran dapat mengacu pada tindakan praktis, pengembangan teori baru, dan/atau penelitian lanjutan. Penulisan kesimpulan dan saran menggunakan Times New Roman 12 point (tegak) dengan spasi 1. Paragraf diawali dengan kata yang menjorok ke dalam 5 digit dan tidak boleh menggunakan *bullet* atau nomor. Ditampilkan dalam 1 paragraf.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E., Mulyati, B., & Nurlaili, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi keuangan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Banten Jaya. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 6(1), 42–49. <https://doi.org/10.47080/progress.v6i1.2502>.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2016). *Public management and governance* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315693279>.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Haryanto, S. (2022). *Sosiologi masyarakat Indonesia*. Kencana Prenada Media.
- Homburg, C., Jozic, D., & Kuehn, C. (2017). Customer experience management: Toward implementing an evolving marketing concept. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(3), 377–401. <https://doi.org/10.1007/s11747-015-0460-7>.

- Indreswary, I. D., Sukmapryandhika, D., & Munawaroh, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Padasuka Kota Cimahi. *Jurnal Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 1(1). <https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2597>.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kirana, N. N. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Minasa Upa* [Skripsi sarjana, Universitas Hasanuddin]. Repositori Unhas. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/25957/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. Naskah dapat diakses pada: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.pdf
- Rangga, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo* [Skripsi sarjana, Institut Lamaddukelleng].
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara. Naskah konsolidasi tersedia di JDIH/BPK: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Sari, Y., Setiawan, A., Marina, B. F., & Mukhtar, A. (2024). Analisis Sinergis antara Perencanaan Manajemen Strategi dan Kepuasan Kerja dalam Mengoptimalkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (JUMAWA)*, 1(3), 149–164. <https://abadiinstitute.org/index.php/JUMAWA/article/view/295>
- Sinambela, L. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bagian pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14–21. <https://ojs.unida.ac.id/Jvs/issue/view/389> (lihat item artikel Sonani & Yulia).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiowati, S. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-4). Yogyakarta : Andi.