

FASILITAS DAN PELAYANAN SEBAGAI FAKTOR DETERMINAN KEPUASAN MASYARAKAT: STUDI EMPIRIS DI KANTOR KELURAHAN GAHARU KOTA MEDAN¹

FACILITIES AND SERVICES AS DETERMINANTS OF PUBLIC SATISFACTION AN EMPIRICAL STUDY IN GAHARU SUB- REGENCY OFFICE, MEDAN CITY

Ahmad Zhaki², Teuku M Syauqi³, Umar Hamdan Nasution⁴,
Corresponding Autor Email: teuku.syauqi@dharmawangsa.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of facilities and employee services on public satisfaction at the Gaharu Sub-district Office in Medan City. A quantitative approach was employed, involving a sample of 100 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression methods. The results indicate that both facilities and employee services have a positive and significant impact on public satisfaction. Adequate facilities contribute to increased comfort in receiving public services, while responsive, courteous, and professional employee services also play a key role in enhancing public satisfaction. Based on these findings, it is recommended that the relevant institutions improve the quality of physical infrastructure and technology, and provide continuous training for employees to deliver more effective and efficient public services.

Keywords: *Facilities, Services, Community Satisfaction, Human Resources*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Gaharu, Kota Medan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan melibatkan 100 responden sebagai sampel penelitian. Analisis dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dalam menerima layanan, sementara pelayanan pegawai yang profesional, cepat, dan ramah turut berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar instansi terkait memperbaiki dan meningkatkan kualitas fasilitas fisik dan teknologi, serta memberikan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai guna menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

¹ Diterima 17 Februari 2025, direvisi 23 Juni 2025.

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharmawangsa Medan

Kata Kunci: Fasilitas, Layanan, Kepuasan Masyarakat, Sumber Daya Manusia

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah elemen fundamental dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik memiliki peran penting dalam berinteraksi dengan populasi heterogen yang memiliki berbagai tujuan dan kepentingan (Luthfia Rizki Amalia, 2023). Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi prioritas utama dalam upaya pemerataan sumber daya dan layanan.

Pelayanan publik yang melibatkan interaksi dengan masyarakat yang beragam sering menghadapi tantangan, seperti komunikasi yang kurang harmonis (Nugroho, 2020), keterampilan pegawai yang belum memadai, dan fasilitas yang tidak memadai (Dewi, 2018). Jika pegawai tidak dapat mengaktualisasikan diri, hambatan ini dapat semakin mengurangi kualitas pelayanan (Fauzan, 2022), yang pada gilirannya menurunkan kepuasan masyarakat (Sari, 2021). Oleh karena itu, memastikan pegawai mencapai aktualisasi diri serta mengatasi faktor-faktor tersebut sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan (Syauki, 2021).

Kegiatan terhadap pelayanan publik dijalankan oleh para penyelenggara pelayanan dalam instansi pemerintahan atau instansi swasta dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan otonomi sebagaimana dimaksud oleh dasar reformasi di bidang pemerintahan.

Pemerintah perlu menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik untuk memenuhi aspirasi rakyat dan mencapai tujuan negara. Agar tata kelola dan pembangunan berlangsung secara efektif, transparan, dan bertanggung jawab serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, sangat penting untuk mengembangkan dan menerapkan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas, terukur, dan efektif (Sari, 2023).

Timbulnya keluhan dan rasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai di tempat pelayanan publik menjadi bahan obrolan yang biasa terdengar. Meskipun demikian, hal tersebut tidak boleh terus berlarut. Hal ini dapat saja berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan dan simpati masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Oleh karenanya, setiap instansi pemerintahan yang berkecimpung dalam pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan yang optimal guna memenuhi hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan terbaik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan jika kebutuhan dasar masyarakat akan pelayanan publik harus terpenuhi oleh negara sesuai hak dan kebutuhan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.).

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur

keberhasilan suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan warganya. Di tingkat pemerintahan kota, kantor kelurahan berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam melayani masyarakat secara langsung.

Kantor Kelurahan Gaharu memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik. Fasilitas yang disediakan, seperti ruang tunggu dan sarana komunikasi, sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi warga yang berurusan di kantor tersebut.

Berdasarkan observasi awal selama dua minggu sebelum bulan Desember 2023 peneliti menemukan sejumlah permasalahan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gaharu, khususnya terkait kualitas interaksi pegawai, keterbatasan fasilitas, dan efektivitas penyampaian layanan kepada masyarakat. Observasi dilakukan secara non-partisipatif untuk mencermati interaksi antara masyarakat dan pegawai, serta kondisi fasilitas pelayanan. Pendekatan ini didasarkan pada metodologi observasi dalam riset pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian oleh Ciesielska et al. (2017), yang menekankan pentingnya mengamati perilaku alami tanpa intervensi. Teknik observasi juga mendukung keakuratan dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan (Clark & Holland, 2009; Fulton & Baggetta, 2022). Pertama, minimnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, sarana komunikasi yang efektif, dan ruang

kerja yang ergonomis. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas ini masih jauh dari memadai, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang memerlukan layanan serta menghambat efisiensi kerja pegawai. Kedua, kedisiplinan pegawai menjadi masalah krusial di kantor tersebut. Observasi menunjukkan adanya ketidaktepatan waktu dalam kedatangan beberapa pegawai, bahkan ada yang mangkir dari tugasnya. Kedisiplinan pegawai yang belum mencerminkan produktivitas yang baik ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan, mengingat kedisiplinan merupakan cerminan dari manajemen waktu yang baik dan merupakan salah satu unsur penting dalam pelayanan publik yang efektif (Syauki, 2022). Ketiga, efektivitas pelayanan secara keseluruhan terpengaruh oleh kombinasi minimnya fasilitas dan kedisiplinan pegawai yang kurang optimal, yang berujung pada penurunan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Ketidakhadiran pegawai di jam kerja dan ketidaktepatan waktu dalam melayani mengakibatkan penumpukan antrian dan waktu tunggu yang lebih lama bagi masyarakat, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan Kantor Kelurahan Gaharu.

Ketika fasilitas dan pelayanan diatur dengan baik, hal ini mencerminkan penerapan prinsip *good corporate governance* yang baik, yang bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan layanan yang berkualitas dan responsif

terhadap kebutuhan publik (Prof. Dr. Mukhlis Yunus et al., 2024). Salah satu tujuan *good corporate governance* adalah untuk meningkatkan efisiensi organisasi, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan yang disediakan. Efisiensi dalam manajemen sumber daya dan proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna akhir dari layanan tersebut (Mesiono et al., 2024).

Mengingat pentingnya fasilitas dan pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, perlu dipertimbangkan untuk terus memperbaiki kualitas fasilitas dan pelayanan agar tujuan organisasi tercapai. Maka, perlu direncanakan penelitian untuk memahami bagaimana fasilitas dan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gaharu, mempengaruhi kepuasan masyarakat. Variabel yang diduga berpengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat adalah kualitas fasilitas dan pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul Fasilitas dan Pelayanan sebagai Faktor Determinan Kepuasan Masyarakat: Studi Empiris di Kelurahan Gaharu, Kota Medan.

1. Kerangka Teori

Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan merupakan indikator penting yang mencerminkan bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi (Putra & Muzakir, 2022). Penilaian ini tidak hanya sekadar tanggapan atau respons masyarakat, tetapi juga mencerminkan sejauh mana pelayanan

yang diterima memenuhi standar yang mereka harapkan. Guna mencapai kepuasan masyarakat, penting bagi instansi untuk memahami secara mendalam apa yang menjadi harapan dan kebutuhan masyarakat. Harapan ini bisa beragam, tergantung pada konteks, jenis pelayanan, dan karakteristik masyarakat yang dilayani (Artaningsih et al., 2023).

Penting juga bagi instansi melakukan evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan, dengan melibatkan umpan balik dari masyarakat. Umpan balik ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, sehingga layanan yang diberikan selalu relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Budi Setiawati & Suparti, 2023). Dengan demikian, instansi dapat membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang pada akhirnya akan memperkuat citra dan kredibilitas instansi tersebut di mata publik.

Kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik adalah perasaan atau penilaian yang diberikan oleh masyarakat atas layanan yang diterima dari pemerintah atau lembaga tertentu yang dapat diukur dengan beberapa dimensi seperti *tangible* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Firdausi Fikri & Nawangsari, 2023).

Penelitian ini memilih Kantor Kelurahan Gaharu sebagai lokasi penelitian karena karakteristik demografisnya yang beragam dengan kepadatan penduduk yang tinggi serta

berbagai latar belakang ekonomi dan sosial. Kelurahan Gaharu merupakan satu kelurahan dari sebelas kelurahan yang berada dibawah wilayah administratif Kecamatan Medan Timur. Kelurahan ini memiliki luas daerah 0,62 km² dengan jumlah penduduk mencapai 10.000 jiwa. Dengan jumlah ini diperkirakan kepadatan penduduk kelurahan gaharu berada dikisaran 16.985,5 jiwa/km².

Hal ini memberikan konteks yang tepat untuk memahami bagaimana variasi dalam kualitas fasilitas dan pelayanan publik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat setempat. Selain itu, Kantor Kelurahan Gaharu menghadapi tantangan spesifik terkait dengan kondisi fasilitas dan pelayanan publik, seperti keterbatasan fasilitas kesehatan dan masalah dalam sistem pelayanan yang mungkin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Sulaksono, 2021). Indikator-indikator yang mendukung fasilitas dalam sistem pelayanan meliputi perencanaan, perencanaan ruang, perlengkapan, pesan-pesan yang disampaikan dalam bentuk infografis, serta unsur pendukung seperti tata cahaya dan warna. Setiap indikator ini memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan publik yang efektif dan memuaskan (Alana & Putro, 2020).

Kepuasan masyarakat atas fasilitas yang diterima dan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Gaharu menjadi hal menarik untuk dikaji, untuk mengetahui lebih mendalam tentang Indeks Kepuasan

Masyarakat terhadap pelayanan pada kantor Kelurahan Gaharu disamping letaknya berada di kawasan strategis yang berada dekat dengan pusat ibu kota provinsi Sumatera Utara.

Fasilitas yang memadai tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap kenyamanan serta persepsi positif masyarakat terhadap efektivitas pelayanan (Hopland & Kvamsdal, 2023). Kualitas fasilitas fisik dan teknologi yang buruk dapat menciptakan kesan negatif, mengurangi kenyamanan pengguna, dan menurunkan penilaian terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Ochoa Rico et al., 2022).

Kualitas pelayanan pegawai yang mencakup dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek fisik, telah terbukti secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Interaksi langsung antara pegawai dan masyarakat menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi terhadap layanan, terutama ketika pegawai mampu menunjukkan sikap profesional dan tanggap terhadap kebutuhan publik (Jaiyeoba et al., 2020; Mbassi et al., 2019).

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik merupakan hasil dari perpaduan antara kondisi fisik layanan dan kualitas interaksi pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas yang representatif dan layanan yang berkualitas tinggi akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan masyarakat (Jimber-del Rio & Ochoa-Rico, 2022). Dengan demikian, hubungan antara

ketiga variabel ini bersifat saling memperkuat dalam membentuk pengalaman pelayanan publik yang bermakna dan memuaskan bagi masyarakat.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk menganalisis secara empiris pengaruh variabel bebas, yaitu fasilitas dan pelayanan, terhadap variabel terikat, yakni tingkat kepuasan masyarakat. Objek penelitian difokuskan pada fasilitas umum yang berlokasi di Kantor Kelurahan Gaharu, Kota Medan. Melalui analisis deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengukur sejauh mana kualitas fasilitas dan pelayanan yang tersedia di lokasi tersebut mampu memenuhi ekspektasi masyarakat serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai instrumen pengukuran untuk memperoleh data kuantitatif mengenai sikap dan pendapat responden terkait. Sesuai dengan pendapat (Sudaryono, 2019) skala Likert memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan. Data primer yang dikumpulkan melalui distribusi kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Gaharu, akan dianalisis secara mendalam untuk menguji hipotesis penelitian. Instrumen penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner tertutup dengan menggunakan skala

Likert 5 poin. Skala ini mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan fasilitas, pelayanan pegawai, dan kepuasan masyarakat, dengan rentang skor dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Penggunaan skala Likert dipilih karena sesuai untuk mengukur variabel persepsi dan sikap, yang telah terbukti secara luas dalam penelitian sosial kuantitatif (Joshi et al., 2015)

Populasi yang dipakai ialah masyarakat kelurahan Gaharu yang mengunjungi kantor kelurahan berjumlah 150 orang. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel ini menggunakan non-probability tepatnya purposive sampling dengan penentuan sampel dalam pertimbangan/karakteristik tertentu (Sugiyono, 2019). Adapun penentuan sampel mengikuti rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,05)^2}$$

$$n = \frac{150}{1,486} = 100,942 \approx 100$$

Dari perhitungan diatas maka ditetapkan sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang menggunakan jasa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gaharu pada periode Bulan Desember 2023 -.

Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel yang diperoleh dengan metode *purposive sampling*. Jumlah ini dinilai memadai

berdasarkan pendekatan minimal ukuran sampel dalam analisis regresi linier, yaitu minimal 10 kali jumlah variabel independen (Hair et al., 2010). Model analisis linear berganda bertujuan untuk mengukur pengaruh simultan dan parsial dari variabel fasilitas (X_1) dan pelayanan pegawai (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Regresi linier berganda dipilih karena memungkinkan pengujian hubungan kausal antar variabel independen dan dependen secara bersamaan, serta mengestimasi kontribusi relatif dari masing-masing variabel prediktor (Ghozali, I. 2016). Pemilihan waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2023 sampai dengan bulan Januari 2024, bertepatan dengan periode akhir tahun pelayanan publik yang umumnya mengalami peningkatan intensitas interaksi masyarakat dengan instansi pemerintah. Kondisi ini relevan untuk menangkap data persepsi masyarakat secara komprehensif dan aktual.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memanfaatkan metode statistik dengan analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Dalam rangka pengumpulan data, survei telah dilaksanakan, melibatkan sejumlah responden. Sebanyak 100 responden yang telah berpartisipasi dan memberikan jawaban mereka melalui survei ini. Survei tersebut dirancang untuk mengumpulkan data yang representatif dari populasi yang diteliti. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mendapatkan pemahaman mendalam

mengenai karakteristik responden, yang merupakan faktor penting dalam memahami konteks dan latar belakang responden, serta bagaimana hal ini dapat memengaruhi hasil penelitian. Tabel berikut menyajikan informasi rinci mengenai karakteristik responden yang berpartisipasi dalam survei ini:

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	84	84%
2	Perempuan	16	16%
Jumlah		100	100%

Tabel 3.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 20 tahun	15	15%
2	21 - 30 tahun	38	38%
3	31 - 40 tahun	31	31%
4	41 - 50 tahun	12	12%
5	> 50 tahun	4	4%
Jumlah		100	100%

Tabel 3.2 Karakteristik Berdasarkan Rentang Usia

a. Uji Validitas

Pengujian ini digunakan untuk menentukan apakah sebuah kuesioner valid atau tidak. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-

pertanyaan yang ada di dalamnya mampu mengungkapkan informasi yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Penelitian dikatakan memiliki hasil yang valid jika data yang dikumpulkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian yang akan ditampilkan pada tabel dibawah ini:

No Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,423	0,195	Valid
2	0,435	0,195	Valid
3	0,372	0,195	Valid
4	0,403	0,195	Valid
5	0,399	0,195	Valid

**Tabel 3.3 Rekapitulasi Uji Validitas
Variabel Fasilitas**

No Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,379	0,195	Valid
2	0,380	0,195	Valid
3	0,484	0,195	Valid
4	0,384	0,195	Valid
5	0,457	0,195	Valid

**Tabel 3.4 Rekapitulasi Uji Validitas
Variabel Pelayanan Pegawai**

No Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,500	0,195	Valid
2	0,464	0,195	Valid

3	0,351	0,195	Valid
4	0,476	0,195	Valid
5	0,467	0,195	Valid

**Tabel 3.5 Rekapitulasi Uji Validitas
Variabel Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh pertanyaan pada variabel X1 (fasilitas), X2 (pelayanan pegawai), dan Y (kepuasan masyarakat) dinyatakan valid. Dengan demikian, kelima pertanyaan dari masing-masing variabel yang berjumlah total 15 item dapat digunakan sebagai instrumen untuk pengumpulan data penelitian.

b. Uji Reliabilitas dan Uji Normalitas

Pengujian ini bermaksud untuk menguji sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dapat diandalkan atau konsisten dalam mengukur suatu konsep atau variabel tertentu. Jadi, tujuan utama uji reliabilitas adalah untuk mengevaluasi sejauh mana hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan dan konsisten jika dilakukan berulang kali (Sugiyono, 2018).

Berikut disajikan hasil uji reliabilitas kuesioner atau instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti, yang ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Variabel	Cronbach S Alpha	N of item s	Kesimpul an
X1 (Fasilitas)	0,845	5	Reliabel

X2 (Pelayanan Pegawai)	0,651	5	Reliabel
Y (Kepuasan Masyarakat)	0,786	5	Reliabel

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Teknik uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* adalah salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur reliabilitas internal suatu instrumen atau kuesioner (Arikunto, 2020). *Cronbach Alpha* memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat konsistensi internal lebih baik yang disajikan dalam tabel berikut:

Koefisien Korelasi	Klasifikasi Reliabilitas
$0,81 \leq r \leq 1,00$	Sangat tinggi
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Tinggi
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Cukup
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 \leq r \leq 0,20$	Sangat rendah

Tabel 3.7 Klasifikasi Uji Reliabilitas

Sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3.6 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* ketiga variabel penelitian hampir mendekati nilai 1. Dan apabila dikonfirmasi pada tabel 4.10 maka dapat disimpulkan instrumen penelitian yang digunakan sebagai pengambilan data penelitian dinyatakan reliabel atau handal dengan klasifikasi rata-rata tinggi sehingga data konsisten dan bisa dilanjutkan ke uji selanjutnya. Sementara itu, hasil uji normalitas data dapat dilihat pada tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-4
	Std. Deviation	2,1612315
	Absolute	,317
Most Extreme Differences	Positive	,124
	Negative	-,106
Kolmogorov-Smirnov Z		,611
Asymp. Sig. (2-tailed)		,674

a. *Test distribution is Normal.*

c. *Calculated from data.*

Tabel 3.8 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas dengan teknik uji *Kolmogorov-Smirnov* di atas ditunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,674 > 0,05$. Sehingga dapat dikatakan terima

H0 dan tolak H1. Artinya data penelitian berasal dari distribusi normal. Karena data telah berdistribusi normal, maka dapat digunakan teknik statistik parametrik regresi linier berganda untuk membentuk model korelasi antar variabel penelitian.

c. Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk menilai keberadaan korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Multikolinearitas ditentukan berdasarkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Multikolinearitas ada jika tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 , sedangkan jika tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka tidak ada multikolinearitas. Hal ini ditampilkan pada tabel berikut:

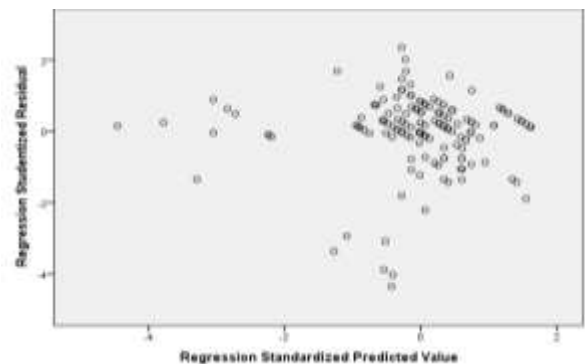
Coefficients			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fasilitas	,451	1,411
	Pelayanan Pegawai	,451	1,411
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat			

Tabel 3.9 Uji Multikolinearitas

Berdasarkan tabel di atas dapat dituliskan Variabel Fasilitas dan variabel

Pelayanan Pegawai secara bersamaan memiliki nilai VIF $1,411 < 10$ atau nilai Tolerance sebesar $0,451 > 0,10$. Sebagaimana hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak mengalami multikolinearitas.

Dari uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan pengolah data penelitian menggunakan SPSS,



diberikan output untuk uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

Gambar 3.1 Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Berdasarkan uji grafis pada Gambar 3.1, Grafik *Scatterplot* menunjukkan distribusi titik yang acak tanpa pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

d. Uji Hipotesis

Pengujian terhadap Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Gaharu dilakukan dengan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, melalui perhitungan Uji t, Uji F, dan Uji determinasi. Adapun hasil uji t pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,712	3,418		1,322	,034
1 Fasilitas	,366	,264	,253	,893	,013
Pelayanan Pegawai	,978	,253	,374	2,261	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel 3.10 Hasil Uji t

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas:

1. Variabel fasilitas (X1) memiliki nilai thitung 0,893 > ttabel 0,2050 dan nilai Sig 0,013 < 0,05, yang berarti tolak Ho dan terima H1. Hal ini menunjukkan fasilitas di Kantor Kelurahan Gaharu,, secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

2. Variabel pelayanan pegawai (X2) memiliki nilai thitung 2,261 > ttabel 0,2050 dan nilai Sig 0,003 < 0,05, yang berarti tolak Ho dan terima H1. Ini menunjukkan pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Gaharu, secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Selanjutnya untuk hasil uji F dapat disajikan pada tabel berikut:

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	218,514	2	124,254	12,124	,000 ^b
Residual	167,624	96	9,025		
Total	387,138	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Pegawai, Fasilitas

Tabel 3.11 Uji Simultan (Uji F)

• KUALITAS DAN PELAYANAN SEBAGAI FAKTOR DETERMINAN KEPUASAN MASYARAKAT:
STUDI EMPIRIS DI KANTOR KELURAHAN GAHARU KOTA MEDAN •

Berdasarkan tabel di atas, nilai Sig. untuk pengaruh fasilitas (X1) dan pelayanan pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,000 < 0,05$, dengan F_{hitung} sebesar 12,124. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Gaharu dipengaruhi oleh fasilitas dan pelayanan pegawai.

Berikut model persamaan menggunakan hasil tes regresi uji regresi regresi linear ganda yang ditampilkan pada tabel berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 5,712 + 0,366X_1 + 0,978X_2 + e$$

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,712	3,418		1,322	,034
1 Fasilitas	,366	,264	,253	,893	,013
Pelayanan Pegawai	,978	,253	,374	2,261	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti, 2024

Tabel. 3.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa kedua variabel independen—fasilitas (X_1) dan pelayanan pegawai (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Gaharu Kota Medan. Nilai konstanta sebesar 5,172 menunjukkan bahwa apabila variabel fasilitas dan pelayanan pegawai dianggap tidak berpengaruh (bernilai nol), maka tingkat kepuasan masyarakat tetap berada pada nilai dasar tersebut.

Koefisien regresi fasilitas sebesar 0,366 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam penilaian fasilitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,366 poin, dengan asumsi variabel lain tetap. Sementara itu, variabel pelayanan pegawai memiliki koefisien regresi sebesar 0,978, yang berarti peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara lebih dominan, yakni sebesar 0,978 poin. Temuan ini

menegaskan bahwa keberadaan sarana yang memadai serta profesionalitas dan responsivitas pegawai secara simultan berperan penting dalam membentuk persepsi positif dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Berikutnya hasil uji koefisien determinasi digunakan dalam analisis regresi untuk mengukur seberapa baik model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel respons diperoleh hasil seperti pada tabel berikut ini:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,895 ^a	,866	,682	2,604

Predictors: (Constant), Pelayanan Pegawai, Fasilitas

Tabel 3.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pada tabel di atas didapati nilai R-nya sebesar 0,895, sedangkan perolehan nilai *R-Square* sebesar 0,866. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh variabel fasilitas (X1) dan pelayanan pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor kelurahan Gaharu sebesar 86,6% atau 87%. Sementara 13% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Variabel input seperti fasilitas dan sumber daya manusia diketahui secara langsung mempengaruhi output dan outcome dalam bentuk kepuasan masyarakat (James et al., 2017). Model regresi yang digunakan dalam

penelitian ini mendukung kerangka konseptual di mana fasilitas dan pelayanan pegawai berperan sebagai determinan dalam meningkatkan persepsi layanan.

Secara operasional, model ini mengkonfirmasi bahwa indikator-indikator pelayanan seperti kecepatan pelayanan, keramahan pegawai, dan kelengkapan fasilitas berkontribusi pada pembentukan kepuasan pengguna layanan. Hasil ini juga konsisten dengan temuan penelitian Jaiyeoba et al. (2020), yang menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi dan sarana yang mendukung merupakan elemen krusial dalam memperkuat kepercayaan dan kepuasan warga terhadap institusi pemerintah lokal.

Lebih jauh, kesesuaian model dengan teori SERVQUAL juga diperlihatkan dari pengaruh dimensi tangibility (fasilitas fisik) dan responsiveness (pelayanan pegawai) terhadap variabel dependen. Artinya, masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir dari layanan, tetapi juga memperhatikan proses dan kenyamanan saat layanan berlangsung (Parasuraman, et al, 1988).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa baik kualitas fasilitas maupun pelayanan pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Gaharu. Fasilitas yang memadai memberikan kenyamanan dan mendukung kelancaran pelayanan, sedangkan pelayanan pegawai yang

responsif, ramah, dan profesional terbukti memperkuat kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan. Kedua aspek ini, baik secara individual maupun bersama-sama, memainkan peran penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas fisik dan kompetensi pegawai perlu menjadi prioritas dalam upaya perbaikan layanan publik di tingkat Kantor Kelurahan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas cakupan objek dengan melibatkan kelurahan lain sebagai bahan perbandingan, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Studi komparatif ini akan membantu mengidentifikasi praktik terbaik dan tantangan khas di masing-masing wilayah. Selain itu, penting untuk mengeksplorasi lebih lanjut peran partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di tingkat lokal, karena keterlibatan langsung warga dapat menjadi kunci dalam meningkatkan persepsi terhadap layanan. Pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi pelayanan publik juga menjadi aspek yang relevan untuk dikaji lebih dalam, mengingat potensinya dalam mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan transparansi layanan. Penelitian lanjutan dengan pendekatan yang lebih luas ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis yang aplikatif

dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik.

REFERENCE

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*
- Arikunto, S. (2020). Arikunto 2020. In *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek* (Vol. 8, Issue Jakarta:).
- Artaningsih, L., Metera, I. G. M., & Arta Jiwa, I. D. N. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng. *Widya Amerta*, 10(1). <https://doi.org/10.37637/wa.v10i1.1452>
- Budi Setiawati, & Suparti, H. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 7(1). <https://doi.org/10.35722/jurnalpu bbis.v7i1.729>
- Ciesielska, M., Boström, K. W., & Öhlander, M. (2017). *Observation Methods*. In *Qualitative Methodologies in Organization Studies* (Vol. 2, pp. 33–52).
- Clark, A., & Holland, C. (2009). *Learning to see: lessons from a participatory observation research project in public spaces*. *International Journal of Social Research Methodology*, 12(4), 345–360.

- <https://doi.org/10.1080/13645570802268587>
- Dewi, K., Kartika, A. (2018). Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*. <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/jmbi/article/view/1044>
- Firdausi Fikri, A., & Nawangsari. (2023). Gap Analysis To Measure Service Quality At Public Service Mall (MPP). *Jurnal Governansi*, 9(1). <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i1.5534>
- Fulton, B. R., & Baggetta, M. (2022). *Observing civic engagement: Using systematic social observation to study civil society organization convenings*. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 33, 180–199. <https://doi.org/10.1007/s11266-021-00418-7>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Hopland, A.O. and Kvamsdal, S. (2023), "Building conditions and citizen satisfaction with local public services", *Facilities*, Vol. 41 No. 1/2, pp.126139. <https://doi.org/10.1108/F-03-2022-0040>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jaiyeoba, O. O., Iwu, C. G., & Mosimanegape, P. (2020). *Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in public service: The case of Botswana*. WSEAS Transactions on Business and Economics.
- James, O., Jilke, S. R., & Van Ryzin, G. G. (2017). *Behavioural and experimental public administration: Emerging contributions and new directions*. *Public Administration*, 95(4), 865–873. <https://doi.org/10.1111/padm.12363>
- Jimber-del Rio, J. A., & Ochoa-Rico, M. S. (2022). *Analysis of citizen satisfaction in municipal services*. *Economies*, 10(9), MDPI. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. DOI:10.9734/BJAST/2015/14975
- Luthfia Rizki Amalia. (2023). ANALISIS Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Girirejo Kecamatan Ngablak Kabupaten Magelang. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(01). <https://doi.org/10.56196/jta.v13i01.219>
- Mbassi, J. C., & Mbarga, A. D. (2019). *Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities*. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*. <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>
- Mesiono, M., Wasiyem, W., Zakiyah, N., Fahrezi, M., Nursakinah, I., & Taufiq Azhari, M. (2024). *Dinamika Kepemimpinan Perguruan Tinggi: Tantangan dan Strategi Manajemen untuk Menanggapi Perubahan*

- Cepat di Era Globalisasi. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(3). <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i3.3789>
- Nugroho, R. A. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1). <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/jap/article/view/2957>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prof. Dr. Mukhlis Yunus, S. E. M. S., & Prof Dr. Mahdani Ibrahim, S.E.M.M. Teuku M. Syauqi, S. H. I. M. M. (2024). *Manajemen Strategi*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=RB0ZEQAQBAJ>
- Putra, Z., & Muzakir, M. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa: Studi Komparasi Menggunakan Uji One Way Anova dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 6(2). <https://doi.org/10.35308/jbkan.v6i2.6405>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Sari, D. A., & Ginting, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Administratie Publica*, 7(2), 59-67. <https://jurnal.una.ac.id/index.php/publica/article/view/2114>
- Sari, D. M. (2023). Analysis of factors influencing the managerial performance of regional works units (skpd) of banda aceh city government 1 analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial pada skpd pemerintah kota banda aceh. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.56196/jta.v13i01.245>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. In *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sulaksono, E. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Litbang Polri*, 24(1). <https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v24i1.143>
- syauki. (2021). pengaruh aktualisasi diri dan kepuasan kerja terhadap komitmen kerja pegawai di baznas di kota medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 06(02). <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jubisco/article/view/2783>
- Syauki, S. (2022). Hubungan Karakteristik Individu dan Disiplin Kerja dengan Pengembangan Karier Pegawai PT. Telkom Medan. *Journal Economic Management and Business*, 1(1). <https://doi.org/10.46576/jfeb.v1i1.2779>
- Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., & Subia, J. F. R. (2022). *Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations*. *PLoS ONE*, 17(1)

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>