

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Desa Menuran

Aprilia Ekawati<sup>1</sup>, Aditya Liliyan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

E-mail: [apriliaeawati28698@gmail.com](mailto:apriliaeawati28698@gmail.com)<sup>1</sup>, [aditya.liliyan@gmail.com](mailto:aditya.liliyan@gmail.com)<sup>2</sup>

### Article Info

#### Article history:

Received January 02, 2026

Revised January 04, 2026

Accepted January 08, 2026

#### Keywords:

Service Quality, Community Satisfaction, Public Service, Menuran Village.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality on community satisfaction at the Menuran Village Office, Baki District, Sukoharjo Regency. The research background is based on the growing public demand for fast, efficient, and transparent public services, particularly at the village level as the frontline of government administration. The research method used is a quantitative approach with a survey technique involving 140 respondents from the Menuran community. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression with SPSS version 25. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, with a determination coefficient of 0.409 or 40.9%. This means that service quality explains 40.9% of community satisfaction, while the remaining 59.1% is influenced by other factors not examined in this study. In conclusion, the better the service quality provided by the village officials, the higher the level of public satisfaction. It is recommended that the village office improve service speed, staff responsiveness, and communication effectiveness to achieve excellent public service delivery.*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



### Article Info

#### Article history:

Received January 02, 2026

Revised January 04, 2026

Accepted January 08, 2026

#### Kata kunci :

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kelurahan Menuran

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Desa Menuran, Kecamatan Baki, Kabupaten Sukoharjo. Latar belakang penelitian ini berangkat dari meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan, khususnya di tingkat kelurahan sebagai ujung tombak pemerintahan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 140 responden masyarakat Desa Menuran. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,409 atau 40,9%. Artinya, kualitas pelayanan menjelaskan 40,9% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Kesimpulannya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Disarankan agar pihak kelurahan meningkatkan kecepatan layanan, responsivitas petugas, serta komunikasi yang lebih efektif untuk menciptakan pelayanan publik yang prima.



---

**Corresponding Author:**

Aprilia Ekawati  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta  
Email: [apriliaeckawati28698@gmail.com](mailto:apriliaeckawati28698@gmail.com)

---

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena secara langsung berhubungan dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam era globalisasi dan modernisasi seperti saat ini, masyarakat semakin kritis terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Mereka tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat dan efisien, tetapi juga menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta empati dari aparatur pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, merata, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di berbagai level, termasuk di tingkat kelurahan.

Kantor kelurahan merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sebagai unit pemerintahan yang berinteraksi paling intens dengan warga, kelurahan berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat. Di sinilah berbagai layanan dasar diberikan, seperti administrasi kependudukan, pengurusan surat keterangan, hingga perizinan usaha kecil. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di kantor kelurahan memiliki pengaruh besar terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah setempat.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2018) dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi dasar bagi lembaga publik dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada sarana dan prasarana fisik, tetapi juga pada kompetensi, sikap, dan tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat. Ketika semua aspek tersebut dijalankan secara optimal, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat secara signifikan. Oleh karena itu, penerapan kelima dimensi tersebut sangat relevan dalam konteks pelayanan di kantor kelurahan Desa Menuran.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari proses penilaian terhadap sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi atau melebihi harapan mereka. Menurut Wibowo dan Prasetyo (2021), peningkatan kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap tingkat

kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasa puas, mereka akan lebih cenderung mendukung kebijakan pemerintah dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan pembangunan daerah. Sebaliknya, apabila pelayanan dianggap lambat, tidak ramah, atau kurang transparan, maka kepercayaan masyarakat akan menurun. Menurut Nabilah, Y. R., & Nurtantiono, A. (2021), kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menjadi tujuan administratif, tetapi juga strategi penting untuk memperkuat legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

Kelurahan Menuran merupakan salah satu kelurahan berkembang di Kecamatan Baki dengan jumlah penduduk mencapai 7.021 jiwa (BPS, 2023). Sebagian besar warga bergantung pada layanan administrasi dasar yang disediakan oleh kantor kelurahan, seperti pengurusan dokumen kependudukan dan surat keterangan. Namun hingga kini, belum tersedia data resmi terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang spesifik dilakukan di Kelurahan Menuran. Berdasarkan laporan Kementerian PUPR (2022), tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan secara nasional baru mencapai 55%, menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Beberapa permasalahan yang sering muncul di kantor kelurahan antara lain lambatnya proses administrasi, kurangnya komunikasi antara petugas dan masyarakat, serta minimnya pelatihan bagi aparatur pelayanan. Kurangnya kemampuan dalam memberikan pelayanan prima dapat menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat dan melemahkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan infrastruktur juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang efisien dan responsif. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini perlu segera diatasi dengan strategi peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan. Dengan memperbaiki aspek sumber daya manusia dan sarana pelayanan, kelurahan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, ramah, dan transparan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Desa Menuran. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan warga. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antara kedua variabel tersebut serta menjadi dasar bagi peningkatan mutu pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah agar dapat memperkuat kompetensi aparatur dan meningkatkan sarana pendukung pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi terhadap pengembangan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Desa Menuran, Kecamatan Baki, Kabupaten Sukoharjo, yang dilaksanakan selama tiga bulan,

yaitu Februari hingga April 2025. Jenis penelitian kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur hubungan antarvariabel secara objektif berdasarkan data numerik (Sugiyono, 2019). Data penelitian diperoleh dari dua sumber, yaitu data primer melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi langsung di lapangan, serta data sekunder yang berasal dari literatur, jurnal, dan dokumen terkait.

Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat Desa Menuran, dengan 140 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, seperti usia 17–50 tahun dan pengalaman menggunakan layanan publik minimal satu kali. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1–5 untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS versi 25 melalui serangkaian uji, yaitu uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengukur pengaruh parsial dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identitas Responden

Adapun hasil analisis karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian**

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Usia	17 Tahun	15	10,7
	18–25 Tahun	50	35,7
	26–35 Tahun	24	17,1
	36–45 Tahun	25	17,9
	> 50 Tahun	26	18,6
Jenis Kelamin	Laki-laki	47	33,6
	Perempuan	93	66,4
Pekerjaan	Karyawan Swasta	43	30,7
	Wiraswasta	19	13,6
	Ibu Rumah Tangga	31	22,1
	Pelajar/Mahasiswa	37	26,4
	Pengusaha	3	2,1
	Guru	1	0,7
	Pedagang	1	0,7
	Tidak Bekerja	2	1,4

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
	Petani	2	1,4
	Perawat	1	0,7
Domisili	Wilayah Menuran	140	100
	Luar Wilayah Menuran	0	0
	Total	140	100

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 18–25 tahun (35,7%), menunjukkan bahwa kelompok usia muda mendominasi aktivitas pelayanan publik di Kelurahan Menuran. Dari sisi jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak (66,4%) dibanding laki-laki (33,6%), mengindikasikan bahwa perempuan lebih aktif dalam pengurusan administrasi. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta (30,7%) dan pelajar/mahasiswa (26,4%), mencerminkan bahwa pelayanan publik di kelurahan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat produktif. Seluruh responden (100%) berdomisili di wilayah Menuran, menandakan bahwa penelitian ini fokus pada masyarakat setempat sebagai pengguna langsung layanan publik di kantor kelurahan.

### Uji Instrumen Data

Uji validitas merupakan langkah untuk memastikan bahwa kuesioner yang diberikan benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud, yaitu dengan membandingkan data aktual dengan data yang dilaporkan peneliti. Penelitian ini memanfaatkan program IBM SPSS Statistics untuk menguji validitas data. Berikut adalah hasil untuk variabel Kualitas Pelayanan ( X ) dan Variabel Kepuasan Masyarakat ( Y )

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Item	r hitung	r tabel	Sig (2-tailed)	Keterangan
X1.1	0,519	0,166	0,000	Valid
X1.2	0,629	0,166	0,000	Valid
X1.3	0,572	0,166	0,000	Valid
X1.4	0,705	0,166	0,000	Valid
X1.5	0,726	0,166	0,000	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 25,2025

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat**

Item	r hitung	r tabel	Sig (2-tailed)	Keterangan
Y1.1	0,544	0,166	0,000	Valid
Y1.2	0,552	0,166	0,000	Valid
Y1.3	0,550	0,166	0,000	Valid
Y1.4	0,489	0,166	0,000	Valid
Y1.5	0,597	0,166	0,000	Valid
Y1.6	0,546	0,166	0,000	Valid
Y1.7	0,536	0,166	0,000	Valid

Y1.8	0,321	0,166	0,000	Valid
Y1.9	0,624	0,166	0,000	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 25,2025

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel tersebut diatas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dalam kuesioner pada masing-masing variabel penelitian dinyatakan valid. Oleh karena itu, seluruh item kuesioner tersebut layak dan dapat digunakan sebagai instrumen dalam proses pengujian penelitian.

Suatu item pertanyaan dikatakan reliabel (andal) apabila jawaban responden terhadap pelayanan yang diukur melalui kuesioner menunjukkan konsistensi atau kestabilan dari waktu ke waktu. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,622	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,682	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS 25,2025

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4, dapat diketahui bahwa seluruh variabel pernyataan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, semua item pernyataan dinyatakan reliabel, sehingga kuesioner dapat dipercaya dan konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan sebagai uji prasyarat meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,297	Normal

Sumber : Data diolah SPSS 25,2025

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5, hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan nilai Asymp.Sig (2-tailed) yang diperoleh lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,297 sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Kualitas Pelayanan (X)	1.000	1.000

Sumber : Data diolah SPSS 25,2025

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 6, diketahui bahwa nilai *tolerance* sebesar 1,000 ( $> 0,10$ ) dan nilai VIF sebesar 1,000 ( $< 10,00$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi ini. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen bersifat independen secara sempurna dan model regresi layak untuk digunakan

**Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,871	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah SPSS 25,2025

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 7, dapat dilihat bahwa seluruh variabel pada uji heteroskedastisitas memiliki nilai Sig. (2-tailed) yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel-variabel yang diuji.

### Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan desa Menuran. Analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std Error	Beta		
Constant	14.569	1,294	0,643	6,349	0,000
X	1,054	0,107		9,863	0,000

Sumber : Data diolah SPSS 25,2025

Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$$Y = 14.569 + 1.054X$$

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 14,569 menandakan apabila variabel kualitas pelayanan dianggap nol, maka tingkat kepuasan masyarakat tetap berada pada angka tersebut. Nilai koefisien regresi 1,054 yang bertanda positif menunjukkan



bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,054 dengan variabel lain dianggap konstan. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y), dengan ketentuan apabila tingkat signifikan  $< \alpha$  (0,05). Berikut tabel hasil Uji t :

**Tabel 9. hasil Uji t**

Variabel	Sig	Standar	Keterangan
X1	0,000	0,05	Berpengaruh

Sumber : Data diolah SPSS 25,2025

Berdasarkan hasil Uji t diatas, dapat diketahui nilai signifikan sebesar 0.000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikan, Jika signifikan lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan desa Menuran, Diterima.

### Uji Koefisiensi Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu model mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Berikut ini disajikan hasil dari koefisien pada penelitian sebagai berikut :

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,643	0,413	0,409	2,795

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 7, dapat diketahui bahwa nilai dari *Adjusted R Square* sebesar 0,409, berarti besarnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 40,9%, sedangkan untuk sisanya 59,1% (100 - 40,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercantum dalam penelitian ini.



## PEMBAHASAN

### **Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di kantor kelurahan desa Menuran**

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui uji t, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut sesuai dengan hipotesis atau dugaan awal yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis dapat dinyatakan diterima.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilma Rizka (2023) menunjukkan hasil dimana kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu penelitian dari Ahry Ana (2019) juga menunjukkan hasil bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan masyarakat. apabila layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi, maka kualitas tersebut dianggap baik dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan atau tanggapan terhadap suatu barang atau jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan jasa, kepuasan masyarakat diukur berdasarkan tingkat kepuasan yang didasarkan pada keseluruhan pengalaman dengan perusahaan atau instansi tersebut.

### **Besar Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di kantor kelurahan desa Menuran**

Sesuai dengan hasil uji Koefisien Determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi ( R ) sebesar 0,643 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,409 yang berarti bahwa 40,9% variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( X ) yang dirasakan masyarakat mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat ( Y ) di kantor kelurahan desa Menuran. Akan tetapi pengaruh dari kualitas pelayanan tidak cukup kuat hanya sebesar 40,9% yang berarti untuk kepuasan masyarakat itu tidak banyak dipengaruhi dari kualitas pelayanan tetapi dari hal lain seperti biaya dan transparansi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Desa Menuran, dengan kontribusi pengaruh sebesar 40,9%, sedangkan 59,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar pihak kelurahan meningkatkan kecepatan dan efisiensi waktu penyelesaian layanan serta memperkuat responsivitas petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Selain itu, peneliti diharapkan terus mengembangkan kemampuan analisis kuantitatif, sementara penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas metode pengumpulan data dan

menambahkan variabel lain guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Kabupaten Sukoharjo dalam Angka 2023*. <https://sukoharjokab.bps.go.id/>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kementerian PUPR. (2022). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Layanan Publik*.
- Rizka, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong* (Doctoral dissertation). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.
- Sugiyono, D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wibowo, A., & Prasetyo, D. (2021). *Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Publik*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 101–110.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.
- Nabilah, Y. R., & Nurtantiono, A. (2021). *Pengaruh Word Of Mouth (Wom), Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Online Grabbike di Kota Surakarta*. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 5(1), 461942.
- Ana, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar*. *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.