

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KELURAHAN SUKODADI  
PALEMBANG TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(STUDI KASUS PEMBUATAN E-KTP)**

*Syahyuni \*)  
Anisa Nurul Ulfa*

---

**ABSTRACT**

*This study discusses the impact of service quality sukodadi palembang village clerk to the satisfaction of the community. where one of the elements to improve public satisfaction.*

*This research was conducted within 3 months, where the study was conducted in Palembang Sukodadi village is located at KM 12 Jln Idris Lukman Simpang village heads palembang. dalam this case the researchers determine the population using a sample of 2,050 inhabitants with 95 people.*

*Calculation shows that the regression coefficient 0.436 for the variable quality of service and also generate value constants of 37.332 coefficient value then the value of the linear regression is  $Y = 37.332 + 0.436 X$  of the correlation coefficient  $r = 0.383$  means that the relationship between service quality is quite variable and the direction (positive correlation ) by 38% with community satisfaction coefficient of determination  $R^2 =$  Amounting to 0,287.*

*The value can be forecasted that the percentage of influence between the variables of service quality has a considerable influence signifikan together in the same direction towards the satisfaction of the community.*

**Keywords : service quality, the satisfaction of the community**

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan E- KTP di

kelurahan. E-KTP atau KTP elektronik adalah nama baru dari Kartu Tanda penduduk yang datanya diambil langsung di kecamatan, menggunakan komputer .data dikirim ke jakarta baru kemudian di cetak dan dibagikan kemasyarakat sebagai kartu identitas baru. tujuannya agar tidak ada penggandaan kartu identitas.

E-KTP adalah nama resmi kartu identitas seseorang di Indonesia yang diperoleh setelah seseorang berusia di atas 17 tahun atau pernah kawin. E-KTP berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun

ke atas, mendapat E-KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali. E-KTP berisi informasi mengenai sang pemilik kartu, termasuk: nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (N.I.K.), alamat, tempat dan tanggal lahir, status, agama, golongan darah, kewarganegaraan, foto, sidik jari, scan mata, ditambah dengan chip yang bisa di fungsikan sebagai alat pendekteksi identitas asli si pemilik. penambahan chip ini bekerja sama dengan pihak indosat.

Warga tidak perlu membawa foto, tanda tangan di ganti sidik jari. untuk pembuatan E-KTP baru warga tidak akan di kenakan biaya, hanya pada waktu memperpanjang masa berlaku baru warga di kenakan biaya yg belum di tentukan. Kota Palembang dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,56% menurut data statistik, tentu saja membutuhkan layanan pengurusan E-KTP yang cepat, transparan dan memuaskan.

Citra layanan publik aparat pemerintahan bisa dinilai dari hal-hal yang kecil. Misalnya ketika kita sedang membuat atau mengurus Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), bisa menjadi indikator awal bagaimana kualitas layanan kependudukan dari lembaga pemerintah tingkat RT (Rukun Tetangga) dan kantor Kelurahan. Kelurahan Sukodadi yang terletak di jln. Lukman idris km12 Simpang Kades Palembang adalah

kelurahan dengan jumlah penduduk sekitar 4.242 jiwa yang masuk dalam wilayah Kecamatan Sukarame yang tugasnya adalah melayani masyarakat umum di bidang pemerintahan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga, Surat Nikah, Segel, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya.

Dalam hal ini sebagai salah satu tugas Kelurahan Sukodadi yang memiliki 33 Rt dan 06 Rw dalam pelayanan terhadap masyarakat, pembuatan E-KTP sangat penting untuk identitas diri dan data sebagai warga negara, tentu pelayanan yang mudah dan cepat akan memberikan kepuasan bagi masyarakat. E-KTP ini sudah bisa di manfaatkan pada bulan April 2010 warga Palembang sudah bisa menikmati kartu tanda penduduk (E-KTP),

E-KTP ini dimaksudkan untuk menekan tingkat pemalsuan dan juga penggandaan sekaligus penertiban E-KTP Nasional dan penyempurnaan data di Indonesia.

Prestasi Kelurahan Sukodadi yang pernah meraih juara Satu kelurahan Ramah lingkungan, Juara Dua PHBS, Juara Satu POS Keskel, Juara Satu Pos Yandu di tingkat Kota Palembang Pada Tahun 2011. menjadi salah satu keunggulan kelurahan ini dalam tugasnya sebagai abdi masyarakat

**Menurut Tjiptono (1994:40)** Strategi kepuasan Konsumen adalah salah satu konsep atau cara yang di gunakan dalam memuaskan masyarakat pada Kelurahan Sukodadi Palembang memberikan konsep untuk memuaskan masyarakat dengan cara memberikan

pelayanan yang ramah,dan cepat kepada masyarakat

**Mudie dan Cottom(1993:160)** bahwa kepuasan Masyarakat total tidak mungkin tercapai,sekalipun hanya untuk sementara waktu.Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi.

Jumlah Penduduk di Kelurahan Sukodadi Palembang 4.242 jiwa

Daftar	Jumlah (Jiwa)	%
Warga yang telah menerima surat pengantar	2.700	65
Warga yang belum menerima surat pengantar	900	30
Anak-Anak dibawah umur	642	15
Warga yang telah membuat E-KTP	2.050	55

Permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Tingkat pelayanan Kelurahan Sukodadi Palembang Terhadap Kepuasan Masyarakat?

### **Tingkat Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintah**

Tingkat Pelayanan adalah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan pelayanan atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi yang terus tumbuh. Keunggulan suatu pelayanan adalah

tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan Masyarakat

Pendapat yang hampir sama juga di kemukakan oleh *Parasuraman and berry (2000 : 29 )* menemukan bahwa ada 5 (dimensi) penentu kualitas yaitu:

1. *Tangible* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keadaan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) yakni keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

### **Kepuasan Masyarakat**

Ada beberapa definisi tentang kepuasan (Dikutip dari tulisan As'ad 2002 : 102)

- a. Menurut Wexley dan Yuki: Kepuasan ialah : *is the way an employee feels About his or her job* (perasaan seorang

terhadap perhatian / pelayanan yang diberikan)

b. Menurut Athanasion: kepuasan sebagai *Positive emotional state*

c. Menurut Vroom: Kepuasan sebagai refleksi dari job attitude yang bernilai positif.

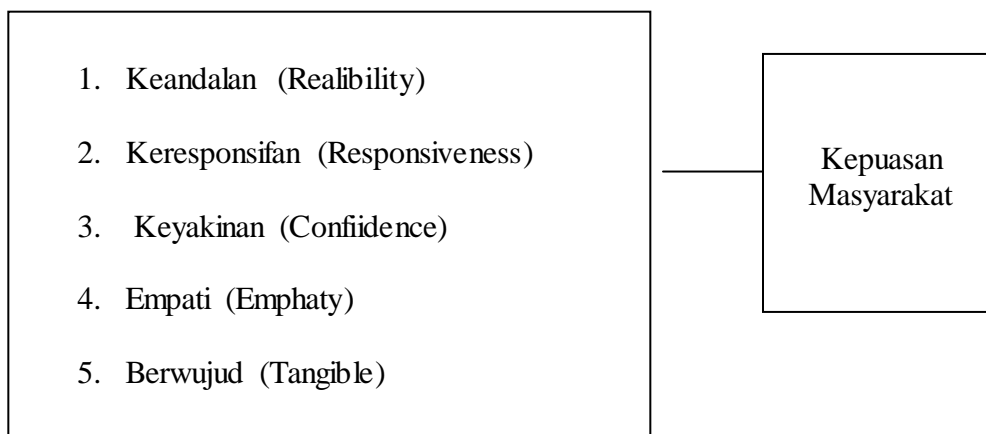
d. Menurut Hopeck:Kepuasan merupakan penilaian dari seorang yaitu seberapa jauh pelayanan secara keseluruhan memuaskan mereka.

Menurut **Philip Kotler (2002:42)**

Kepuasan Masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi /kesannya terhadap pelayanan jasa dan harapan-harapannya dan harapan.

### **Kerangka Berpikir**

Secara garis besar kerangka berpikir



## B. METODE PENELITIAN

### 1. Populasi dan Sampel

#### Populasi

Menurut **Sugiono (2006:57)** populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh penelitian untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang tetapi benda-benda alam lainnya. populasi juga bukan hanya jumlah yang ada pada objek yang di pelajari tetapi juga meliputi karakteristik atau sifat yang di miliki oleh sunyek atau objek tertetu.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang kemudian di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kelurahan sukodadiyang berjumlah 2050 orang

Menurut Slovin (Umar, 2001:164) bahwa untuk menentukan jumlah sempel yang ditarik menggunakan rumus sebagai berikut:

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

n = ukuran sempel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir / diinginkan maka

jumlah sampel yang diambil jika tingkat kesalahan sampling sebesar 10%.

$$n = \frac{2050}{1 + (2050 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{2050}{1 + (2050 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{2050}{1 + 20,5}$$

$$n = \frac{2050}{21,5}$$

n = 95,34 dibulatkan menjadi 95 orang

#### Teknik Pengambilan Sampel

Menurut **Arikunto (2002: 104)** sampel adalah sebagai atau wakil populasi selanjutnya **Suharsini Arikunto** berpendapat bahwa apabila populasi kurang dari 100 maka lebih baik di ambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian sensus, jika populasi besar atau lebih dari 100 maka dapat di ambil 10% sampai 15% atau 20% sampai 25% atau lebih.

Jadi , besarnya sampel yang dapat di ambil adalah sebanyak 95 orang dalam teknik pengambilan sempel adalah dengan menggunakan Teknik *Probability Sampling* dimana setiap Masyarakat mempunyai kesempatan sama tanpa di beda-bedakan.

### 2. Rancangan Penelitian

Adapun rancangan penelitian dalam skripsi ini adalah:

#### 1. Tujuan Studi

Tujuan studi dalam penelitian ini adalah studi deskriptif yaitu menjelaskan karakteristik suatu fenomena yang di gunakan dalam pemecahan masalah-masalah yang berkaitan dengan hasil penelitian

#### 2. Hubungan antara variabel

Hubungan antara variabel dalam penelitian ini bersifat *causalitet* yang berarti adanya hubungan sebab akibat antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaturan variabel Pelayanan Petugas Kelurahan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

#### 3. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu-individu Masyarakat Kelurahan Sukodadi Palembang di mana data yang di peroleh subyektif berdasarkan jadwal individu-individu Masyarakat tersebut sebagai Responden

#### 4. Waktu dan Skala Pengukuran

Data di kumpulkan serentak pada kurun waktu tertentu dengan skala pengukuran dengan tipe interval.

#### 5. Metode Pengujian Data

Karena data yang di peroleh berdasarkan tabulasi dari hasil

kuesioner maka faktor kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan penting sehingga perlu di lakukan pengujian data.

### 3. Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan pelayanan petugas kelurahan sukodadi Palembang terhadap kepuasan masyarakat digunakan instrumen berupa koisener dengan pengukuran menggunakan skala *likert* yang mempunyai lima tingkatan yang merupakan skala jenis ordinal dengan perkiraan nilai jawaban pada setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden.dengan menggunakan dua instrumen yaitu instrumen kepuasan konsumen dan pelayanan petugas kelurahan yang kemudian dikembangkan menjadi beberapa pertanyaan atau parameter yang akan diukur.

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Ragu-Ragu (RR)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

Sebelum hasil instrumen penelitian digunakan dalam peroses pengujian hipotesis terlebih dahulu uji instrumen mengingat pengumpulan data melalui kuesioner maka faktor kesungguhan menjawab pertanyaan merupakan hal yang sangat penting. oleh karena itu tidak tertutup kemungkinan ada pertanyaan yang

dijawab responden secara sungguh-sungguh.

#### 4. Teknik Analisis Data

Seluruh data yang dikumpulkan dari lapangan yang berasal dari seluruh daftar pertanyaan di edit kemudian ditabulasikan sesuai dengan analisis yang di butuhkan. adapun analisis yang dibutuhkan dalam penelitian ini berdasarkan tujuan dan hipotesis, untuk menguji hipotesis yaitu mengetahui pengaruh Pelayanan petugas Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat digunakan:

##### Uji Instrumen

Menurut **Haryono (2007 : 127 )**, Instrumen penelitian harus memenuhi persyaratan keabsahan (*validity*) dan keterlandanan (*reliability*). perinsip keabsahan dapat di penuhi bila instrumen (*alat*) tersebut mengukur sesuatu yang harus diukur. Prinsip keadaan dapat dipenuhi bila instrumen tersebut dapat menghasilkan data yang stabil dan konsisten serta tidak berfluktuasi dan terkontaminasi (bias) oleh waktu dan tempat.

##### a. Validitas

Menurut **Singarimbun (2001: 110)** validitas adalah tingkat yang digunakan untuk menjawab pertanyaan instrumen apakah mampu mengukur apa yang hendak diukur atau dengan kata lain tingkat kemampuan suatu instrumen untuk

mengungkapkan sesuatu menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut.

Sebuah item dikatakan valid apabila mempunyai dukungan yang besar terhadap skor total. Skor pada setiap item menyebabkan skor total menjadi tinggi atau rendah. Dengan kata lain dapat dikemukakan disini bahwa sebuah item memiliki validitas yang tinggi jika skor pada item mempunyai kesejajaran dengan skor total. Kesejajaran ini dapat diartikan dengan korelasi sehingga untuk mengetahui validitas item digunakan rumus korelasi.

Untuk mengukur validitas instrumen pelayanan petugas kelurahan dan kepuasan masyarakat uji coba instrumen dengan menggunakan masyarakat sebagai responden. Validitas instrumen kedua variabel dicari dengan menghitung data dengan rumus *Pearson Product Moment* dalam program SPSS.

##### b. Reliabilitas

Menurut Sugiono (2000 : 267) instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Menurut Wahyono(2006 : 265) reliabilitas atau keandalan suatu instrumen adalah kemantapan atau stabilitas antara

hasil pengamatan dengan instrumen atau pengukuran.

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun,2001). Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu.

Untuk pengujian reliabilitas 2 instrumen (Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat) dilakukan dengan cara, langkah pertama setelah dilakukan uji coba dan ditemukan validitasnya,item-item yang valid dikumpulkan dan item yang tidak valid dibuang.Langkah kedua, item-item yang valid dibelah menjadi dua secara acak dilakukan penskoran tiap item masing-masing kelompok sehingga ditemukan skor total tiap belahan.Langkah ketiga, dilakukan korelasi antara jumlah skor belahan awal dan belahan akhir.Relibilitas instrumen penelitian ketiga variabel di cari dengan *rumus pearson product moment* dalam program SPSS.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN INTRPRESTASI**

### **1. Pembahasan dan Interpretasi**

Pada bab ini akan dibahas secara berturut-turut tentang hasil penelitian bentuk deskripsi data dari masing-masing

variabel, pengujian persyaratan analisis yaitu pengujian hipotesis yang menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Kelurahan Sukodadi Palembang dan Kepuasan Masyarakat. pembahasan yang telah diolah dengan Program SPSS 15 serta mencoba memberikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian tersebut.

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Hasil pengolahan data tentang Kualitas Pelayanan yang diperoleh melalui instrumen yang diberikan kepada responden sebanyak 13 pertanyaan terhadap 95 responden, ternyata hasil menunjukkan bahwa diperoleh skor terendah 45 dan skor tertinggi 65 dengan range 20 dari hasil analisis data diperoleh rata-rata (*mean*) 55,57 dan simpangan baku (standar deviation) 4.370

Untuk mengetahui distribusi frekuensi data variabel Kualitas Pelayanan Kelurahan Sukodadi Palembang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:



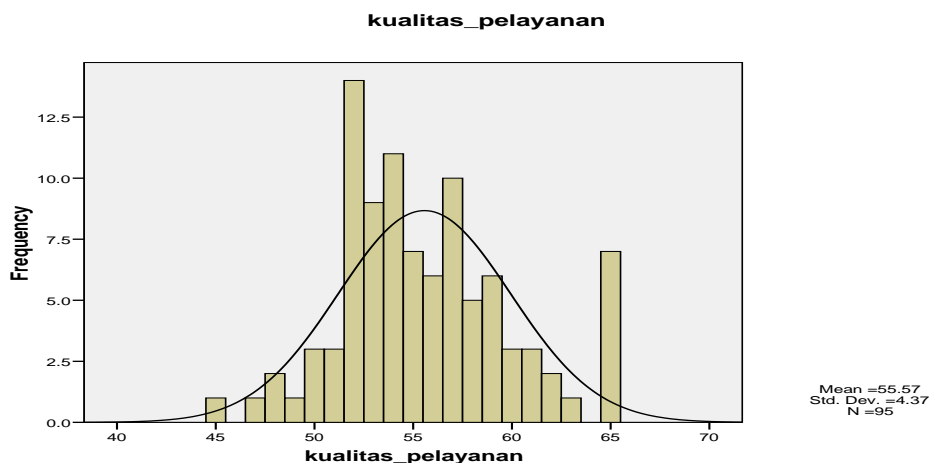
**Tabel. 1**  
**Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan**

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
kualitas_pelayanan	Mean	55.57	.448	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	54.68	
		Upper Bound	56.46	
	5% Trimmed Mean	55.50		
	Median	55.00		
	Variance	19.099		
	Std. Deviation	4.370		
	Minimum	45		
	Maximum	65		
	Range	20		
	Interquartile Range	6		
	Skewness	.430	.247	
	Kurtosis	.007	.490	

Sedangkan untuk melihat dalam bentuk frekuensi histogram dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

**Gambar .1**  
**Histogram Skor Responden Variabel Kualitas Pelayanan**



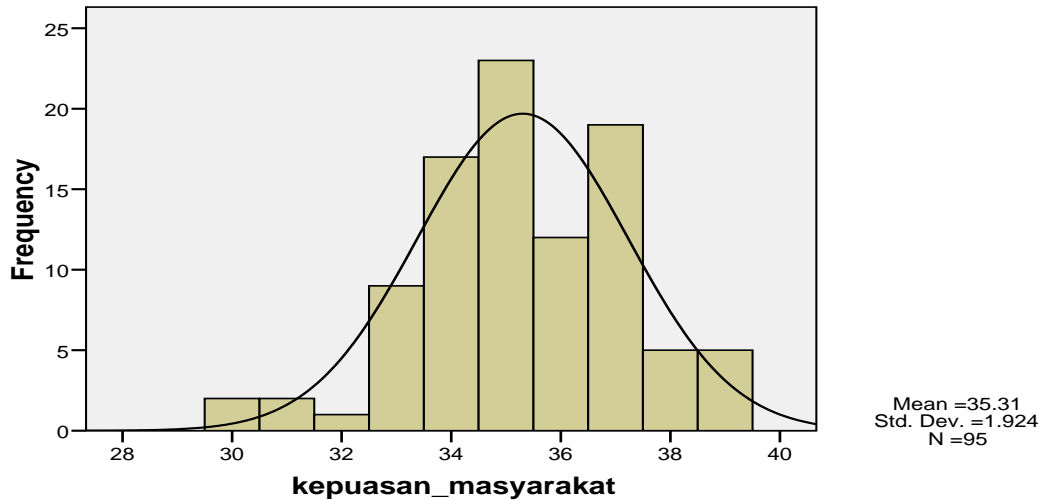
**b. Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengolahan data tentang Kepuasan Masyarakat yang diperoleh melalui instrumen yang diberikan kepada responden sebanyak 8 pertanyaan terhadap 95 responden, ternyata hasil menunjukkan

bahwa diperoleh skor terendah 30 dan skor tertinggi 39 dengan Range 9 dari hasil analisis data diperoleh rata-rata (*Mean*) 35,31 dan simpangan baku (*Standar Deviation*) 1,924.

untuk melihat dalam bentuk frekuensi dibawah ini :  
 histogram dapat dilihat pada gambar

**Gambar .2**



**2. Analisis Regresi Linier**

Untuk menetapkan rumusan persamaan regresi linier sederhana pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) perlu dilakukan analisis koefisien regresi. Dengan menggunakan fasilitas program SPSS 15, hasilnya adalah konstanta regresi sebesar

37,332 Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,436. Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) tersebut, maka rumus persamaan regresi sederhana adalah :  
 $Y = 37,332 + 0,436 X$

**Tabel .2**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta		Std. Error	
1	(Constant)	37.332	2.536		14.718	.000
	kualitas_pelayanan	.436	.246	.283	.802	.425

a Dependent Variable: Kepuasan\_masyarakat

**3. Koefisien Korelasi**

Dari Analisis koefisien dengan program SPSS 15 diketahui bahwa koefisien korelasi antara Kualitas

Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah ( r ) = 0,383 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel .3  
Correlations**

Pearson Correlation	kualitas_pelayanan kepuasan_masyarakat	1	.383
		383	1
Sig. (2-tailed)	kualitas_pelayanan kepuasan_masyarakat	.425	425
N	kualitas_pelayanan	95	95
	kepuasan_masyarakat	95	95

#### 4. Koefisien Determinasi

**Tabel .4  
Model Summary  
Kualitas pelayanan**

Model					Change Statistics				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	Df1	Df2	Sig. F Change
1	.383(a)	.287	.204	1.928	.287	.642	1	93	.425

a Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan

Dari analisis koefisien melalui Model Summary Program SPSS 15 diketahui bahwa R-square adalah sebesar 0,287. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Variabel (X) 0,12% mempengaruhi Variabel (Y) Model Regresi  $Y=37,332 + 0,436 X$  dengan koefisien Determinasi sebesar 0,287 pada taraf signifikansi 95% diperoleh pengertian bahwa variabel Kualitas Pelayanan Petugas Kelurahan Sukodadi Palembang (X) dapat memprediksi Kepuasan Masyarakat (Y).

#### 5. Analisis Uji t

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki t hitung sebesar 14,718 sedangkan t tabel

dengan signifikasi 5% dengan  $df = 93$  (1,991) karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

#### 6. Uji Validitas

##### a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Hasil perhitungan uji Validitas angket Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $R_{xy}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  pada signifikasi  $(0,05) = 5\%$  yaitu sebesar 0,202 ( $> 0,202$ ) dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan adalah valid

**Tabel.5**  
**Hasil SPSS Korelasi Kualitas Pelayanan**

NO	Pernyataan	Rxy	Rtabel	Keterangan
1	Item 1	0,545	0,202	Valid
2	Item 2	0,524	0,202	Valid
3	Item 3	0,628	0,202	Valid
4	Item 4	0,584	0,202	Valid
5	Item 5	0,547	0,202	Valid
6	Item 6	0,460	0,202	Valid
7	Item 7	0,490	0,202	Valid
8	Item 8	0,508	0,202	Valid
9	Item 9	0,545	0,202	Valid
10	Item 10	0,524	0,202	Valid
11	Item 11	0,628	0,202	Valid
12	Item 12	0,584	0,202	Valid
13	Item 13	0,547	0,202	Valid

**b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Hasil perhitungan uji Validitas angket Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai Rxy lebih besar dari R tabel

pada signifikasi (0,05) 5%, yaitu sebesar 0,202 ( > 0,202 ) dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan adalah Valid.

**Tabel .6**  
**Hasil SPSS Korelasi Kepuasan Masyarakat**

NO	Pernyataan	Rxy	Rtabel :95	Keterangan
1	Item 1	0,432	0,202	Valid
2	Item 2	0,306	0,202	Valid
3	Item 3	0,359	0,202	Valid
4	Item 4	0,251	0,202	Valid
5	Item 5	0,522	0,202	Valid
6	Item 6	0,334	0,202	Valid
7	Item 7	0,450	0,202	Valid
8	Item 8	0,419	0,202	Valid

**7. Uji Reliabilitas**

**Uji Reliabelitas Kualitas Pelayanan**

Untuk melihat reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan telah dilakukan pengisian kuesioner oleh 95 orang responden dengan menjawab 13 pertanyaan. ke 13 pertanyaan tersebut dijadikan sebagai indikator terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

**Tabel .7**  
**Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kualitas Pelayanan**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	14

*Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS*

Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 739. maka disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel dengan nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (  $739 > 0,05$  ).

**Uji Reliabelitas Kepuasan Masyarakat**

Untuk melihat reliabilitas pada variabel Kepuasan Masyarakat telah dilakukan pengisian kuesioner oleh 95 orang responden dengan menjawab 8 pertanyaan. ke 8 pertanyaan tersebut dijadikan sebagai indikator terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

**Tabel .8**  
**Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kepuasan Masyarakat**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.607	9

*Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS*

Dari hasil analisis diatas didapat nilai Alpha sebesar 607. maka disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel dengan nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (  $607 > 0,05$  )

**D. SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,436 dan juga menghasilkan nilai koefisien nilai konstanta sebesar 37,332 maka nilai persamaan regresi linier adalah :  $Y = 37,332 + 0,436$
2. Dari hasil koefisien korelasi  $r = 0,383$  artinya hubungan antara variabel kualitas pelayanan cukup dan searah ( korelasi positif ) sebesar 38% dengan kepuasan masyarakat.

3. Koefisien Determinasi ( $R^2$  0,287 nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa besarnya presentase pengaruh antara variabel kualitas pelayanan petugas kelurahan sukodadi Palembang mempunyai pengaruh yang cukup signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan masyarakat

### Saran

Dari hasil penelitian diatas dan kesimpulan diatas maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Petugas Kelurahan sebaiknya meningkatkan Kualitas Pelayanan sehingga Masyarakat merasa dilayani dengan baik.
2. Agar pihak Kelurahan Sukodadi Palembang terus berupaya untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai Indikator variabel kepuasan masyarakat.

### DAFTAR RUJUKAN

Arikunto 2002. *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi. Renika Cipta, Bandung

Fakultas Ekonomi, Universitas Tridinanti, Unanti Press, Palembang

Haryono 2007, *Metode Penelitian*, R ineka Cipta, Jakarta

Indiarty A, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Badan Penerbit IPWI, Jakarta.

Kotler, Philip. 2002 .Ahli bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molar *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Prehalindo. Jakarta.

Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Mudie dan Cottom, 1993, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Penerbit Liberty Yogyakarta.

Maryadi S, 2000, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam memilih hotel di Bogor*, Bogor.

Parasuman and Berry, 2001, *Organization Behaviour and Performance California*, Good Year Publishing Company, Inc

Singarimbun. 2001. *Metode tehnik pengumpulan tesis* Alfabetta , CV. Bandung

Sugiono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, CV .Alfabetta, Bandung.

Tjiptono, Fandy, 1994, *Pemasaran Strategi*, Edisi II, Penerbit Andi Offset Yogyakarta.

Tjipto Fandi, 2000, *Manajemen Suatu Pengantar*, Penerbit Andy, Yogyakarta.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.