

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT  
(Studi Di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya  
Kabupaten Aceh Besar)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**SINTA MARBELA**

**NIM. 200802018**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**2024 M / 1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sinta Marbela  
NIM : 200802018  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Lhokseumawe, 26 September 2000  
Alamat : Desa Ceurih Kecamatan Ulee Kareng Kota Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 05 Juli 2024

Yang Menyatakan,

  
Sinta Marbela

NIM. 200802018

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT**

**(Studi Di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya  
Kabupaten Aceh Besar)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**SINTA MARBELA**

**NIM. 200802018**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Disetujui untuk munaqasyahkan oleh:

جامعة الرانيري

Pembimbing I,

Pembimbing II,

A R - R A N I R Y

Cut Zamharira, S.IP., M.A.P

Winy Dian Safitri, S.Si., M.Si

NIDN. 2017117904

NIP. 199005242022032001

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(Studi Di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya**  
**Kabupaten Aceh Besar)**

SKRIPSI

**SINTA MARBELA**  
**NIM. 200802018**


Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, **12 Juli 2024**  
**06 Muharram 1446 H**

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

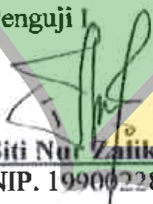
Sekretaris,

  
**Cut Zamharira, S.IP., M.A.P.**  
NIP. 197911172023212012

  
**Winny Dian Safitri, S.Si., M.Si**  
NIP. 199005242022032001

Penguji I,

Penguji II,

  
**Siti Nur Zalikha, M.Si**  
NIP. 199002282018032001

  
**Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si**  
NIP. 199011192022031001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



## ABSTRAK

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi saat ini, kepuasan masyarakat menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh. Sebagai instansi pemerintah yang melayani kebutuhan masyarakat, Kantor Keuchik Meunasah Krueng harus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2.675 orang dan jumlah sampel sebanyak 93 orang dihitung menggunakan *Raosoft Sample Size Calculator*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan *Software SmartPLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (2) kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (4) jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan (5) empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, hal ini dibuktikan dari hasil nilai R Square sebesar 0,787 atau 78,7%.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.*

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya berupa karunia kesehatan dalam menuntut ilmu pengetahuan, serta memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar)”. Shalawat dan Salam tidak lupa pula kita sanjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, arahan, dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Eka Januar, M.Soc, Sc. Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Muhammad Thalal, M.Si., M.Ed. Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

4. Reza Idria, M.A., Ph.D. Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Muazzinah B.Sc., M.P.A. Ketua Prodi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, sekaligus Penasehat Akademik yang telah membantu saya dalam penyelesaian proposal dengan baik.
6. Delfi Suganda, S.H.I., L.L.M. Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Aklima, S.Fil.I., M.A. Ketua Laboratorium Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
8. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Pembimbing I yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Winny Dian Safitri, S.Si, M.Si. Pembimbing II yang telah membantu mengarahkan, memberikan saran serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan.
11. Semua pihak Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

12. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Ansari dan Ibunda Dewi Sapriaton atas jasa-jasanya, kesabaran, doa, bimbingan, dukungan dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis.
13. Teruntuk kakak pertama saya Putri Laura Sari S.Pd, kakak kedua saya Wulan Sri Devi S.E, dan adik saya Zahra Aprilya yang selalu setia menemani, membantu dan mendampingi penulis serta memberikan do'a dan motivasi yang tiada hentinya agar tidak menyerah.
14. Teruntuk keponakan saya Chaira Al-Amira Hatice yang telah memberikan semangat dan menghibur disaat mengerjakan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

جامعة الرانيري

Banda Aceh, 05 Juli 2024

A R - R A N I R Y Penulis,

Sinta Marbela



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Pelayanan Publik.....	13
2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	17
2.4 Kepuasan Masyarakat .....	18
2.4.1 Definisi Kepuasan Masyarakat .....	18
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat .....	19
2.4.3 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	21
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat. ...	23
2.6 Kerangka Berpikir .....	24
2.7 Hipotesis Penelitian.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.3 Instrumen Penelitian.....	33
3.4 Lokasi Penelitian.....	33
3.5 Populasi Dan Sampel .....	33
3.5.1 Populasi .....	33
3.5.2 Sampel .....	34
3.6 Jenis Dan Sumber Data .....	35
3.6.1 Data Primer .....	35
3.6.2 Data Sekunder .....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.8 Skala Pengukuran.....	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	37

3.9.1 Uji Model Pengukuran atau Outer Model.....	38
3.9.2 Uji Model Struktural atau Inner Model .....	39
3.9.3 Pengujian Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Kantor Keuchik Meunasah Krueng .....	40
4.1.1 Sejarah Kantor Keuchik.....	40
4.1.2 Visi dan Misi .....	40
4.1.3 Kondisi Geografis dan Demografi .....	41
4.1.4 Struktur Organisasi Pemerintahan Gampong.....	43
4.2 Deskripsi Responden.....	43
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	46
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
4.3 Evaluasi Model Pengukuran.....	48
4.3.1 Evaluasi Uji Model Pengukuran Atau Outer Model .....	48
4.3.2 Evaluasi Uji Model Struktural Atau Inner Model.....	51
4.3.3 Pengujian Hipotesis .....	53
4.4 Pembahasan .....	55
4.4.1 Pengaruh Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	55
4.4.2 Pengaruh Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	56

4.4.3 Pengaruh Ketanggap <span>an</span> ( <i>Responsiveness</i> ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	57
4.4.4 Pengaruh Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	58
4.4.5 Pengaruh Empati ( <i>Empathy</i> ) Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	58
4.4.6 Pengaruh Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ), Ke <span>handalan</span> ( <i>Reliability</i> ), Ketang <span>gapan</span> ( <i>Responsiveness</i> ), Jaminan ( <i>Assurance</i> ), Dan Empati ( <i>Empathy</i> ) Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	59
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>62</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>65</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>74</b>

AR - RANIRY

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	26
Tabel 3.2 Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk.....	42
Tabel 4.2 Mata Pencaharian.....	42
Tabel 4.3 Tingkat Kesejahteraan Masyarakat.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	46
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.8 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	50
Tabel 4.9 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	51
Tabel 4.10 Nilai R-Square.....	52
Tabel 4.11 Nilai F-Square.....	53
Tabel 4.12 Path Coefficient.....	54



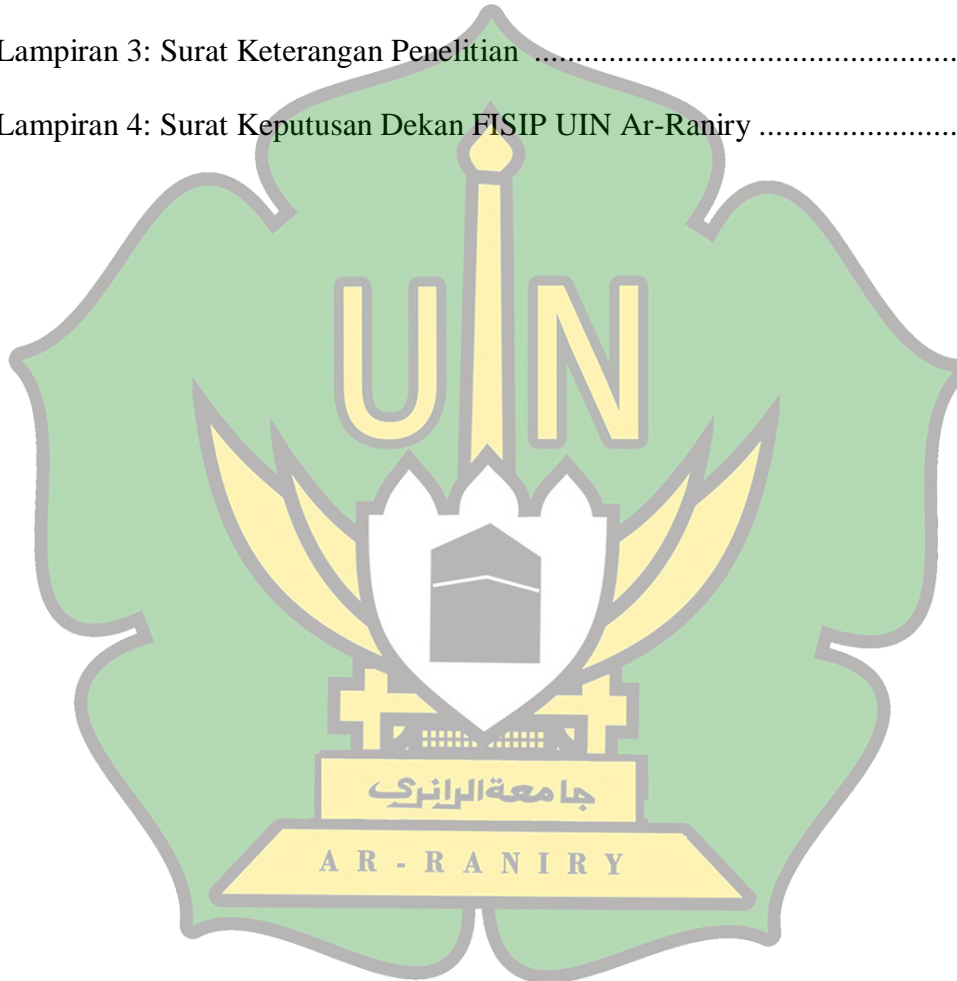
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Papan Informasi Kantor Keuchik Meunasah Krueng .....	5
Gambar 1.2 Kantor Keuchik Meunasah Krueng .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	24
Gambar 3.1 Raosoft Sample Size Calculator .....	34
Gambar 4.1 Jumlah Penduduk .....	42
Gambar 4.2 Mata Pencaharian .....	42
Gambar 4.3 Tingkat Kesejahteran Masyarakat .....	43
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Pemerintahan Gampong Meunasah Krueng...	43
Gambar 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Gambar 4.6 Kriteria Responden Berdasarkan Usia .....	45
Gambar 4.7 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	47
Gambar 4.8 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
Gambar 4.9 Diagram Jalur Beserta Nilai Loading Factor .....	49

AR - RANIRY

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	66
Lampiran 2: Output Olah Data SmartPLS 4.1 .....	70
Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian .....	73
Lampiran 4: Surat Keputusan Dekan FISIP UIN Ar-Raniry .....	74



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Pasal 1 Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>1</sup> Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan sesuai dengan persyaratan dan peraturan yang ada.

Pelayanan mengacu pada penyediaan barang dan jasa oleh pemerintah pusat dan daerah serta badan usaha milik negara dan badan usaha daerah. Tujuan layanan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku.<sup>2</sup>

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengembangkan dan menaati standar yang telah ditetapkan guna memberikan keselamatan dan keamanan kepada penerima layanan. Standar pelayanan merupakan aturan yang ditetapkan pada saat penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan. Proses pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan instansinya sesuai

---

<sup>1</sup> Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>2</sup> Tap MPR, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik," Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, No. IX (2003): 55,

dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyedia layanan.<sup>3</sup>

Pelayanan publik melibatkan beberapa tahapan, mulai dari mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merencanakan dan melaksanakan pelayanan, hingga mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan. Proses ini dirancang untuk memastikan bahwa masyarakat menerima layanan berkualitas tinggi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Karakteristik yang harus dipenuhi oleh pelayanan publik seperti aksesibilitas, akuntabilitas, dan transparansi. Aksesibilitas berarti setiap orang harus dapat mengakses layanan dengan mudah dan tanpa diskriminasi. Akuntabilitas artinya pihak yang memberikan pelayanan harus mempertanggungjawabkan mutu dan hasil pelayanannya. Transparansi berarti bahwa proses dan keputusan dalam suatu layanan harus jelas dan dapat dipahami.

Persyaratan pelayanan publik meliputi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, ketepatan, keamanan, akuntabilitas, dan kelengkapan sarana dan prasarana. Selanjutnya pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan seperti persyaratan teknis dan manajemen, tata cara dan prosedur pelayanan, satuan kerja/pegawai yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan publik, jadwal pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat penerima. Penyelenggaraan

---

<sup>3</sup> Pembukaan Undang-Undang Dasar, Negara Republik, And Indonesia Tahun, "Pedoman Penyelenggaraan Pelayan Publik," 2013.

pelayanan publik juga harus mengikuti prinsip kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, ketepatan, keamanan dan tanggung jawab.

Indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dapat dinilai berdasarkan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).<sup>4</sup> Dengan berfokus pada indikator-indikator ini, penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Aceh adalah salah satu provinsi yang menerima dana otonomi khusus dari pemerintah pusat.<sup>5</sup> Total dana otonomi khusus yang dialokasikan untuk Aceh dari tahun 2008 hingga 2023 sekitar Rp 99,8 triliun. Pemerintah Aceh memiliki sumber dana tambahan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sumber dana ini dapat digunakan untuk meningkatkan infrastruktur pelayanan, meningkatkan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan publik, serta meningkatkan kenyamanan dan kecepatan akses layanan bagi masyarakat Aceh.

Salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Kantor Keuchik merupakan lembaga pemerintahan yang berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat di tingkat lokal. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh

---

<sup>4</sup> Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media.

<sup>5</sup> Kompak, Evaluasi Pemanfaatan Dana Otonomi Khusus Aceh 2008-2017, 2018.



Kantor Keuchik memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kantor Keuchik Meunasah Krueng terletak di Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar merupakan salah satu Kantor Keuchik yang melayani masyarakat di wilayah tersebut. Jenis pelayanan yang diberikan adalah pelayanan kependudukan, pertanahan, keamanan, perkawinan atau perceraian, akta umum, pelayanan verifikasi. Kantor Keuchik Meunasah Krueng mengikuti prosedur standar pelayanan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan untuk memaksimalkan kemampuan masyarakat dalam menerima pelayanan yang terbaik.

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi saat ini, kepuasan masyarakat menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah daerah. Sebagai instansi pemerintah yang terdepan dalam melayani kebutuhan masyarakat, Kantor Keuchik harus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Kantor Keuchik Meunasah Krueng, antara lain:

1. Tidak adanya papan pengumuman mengenai informasi jam layanan, sehingga masyarakat tidak mengetahui dengan jelas jam operasional kantor keuchik. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat kesulitan dalam mengakses layanan yang disediakan.
2. Kualitas pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Keuchik belum diketahui. Hal ini menjadi kendala dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Kantor Keuchik Meunasah Krueng belum melakukan analisis tingkat kepuasan masyarakat secara berkala. Padahal, informasi tersebut sangat penting untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan dan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.



**Gambar 2.1 Papan Informasi Kantor Keuchik Meunasah Krueng**  
*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024*

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Keuchik dan kepuasan masyarakat antara lain adalah: aksesibilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, responsivitas terhadap permintaan dan keluhan masyarakat, transparansi proses pelayanan, dan kualitas fisik lingkungan Kantor Keuchik.

Penelitian yang dilakukan oleh Enny Istanti menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai belum sesuai dan masih jauh dari harapan yang diinginkan oleh pengunjung Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya.<sup>6</sup> Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rio Alfauzi, Nurul Akramiah,

---

<sup>6</sup> Enny Istanti, "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analisis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya," *Jurnal Ekonomika* 04, No. 02 (2020): 378–85.

Vita Fibriyani yang menunjukkan kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik, responsif, ramah, dan efisien, serta prosedur pelayanan yang mudah dipahami, berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat.<sup>7</sup>

Dengan mengidentifikasi riset gap tersebut, penelitian ini mempunyai gap dan kebaruan dari tahun penelitian, teknik analisis data dan metode yang digunakan. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu metode yang mengukur kepuasan pelanggan (masyarakat) melalui survei dan analisis data untuk menentukan sejauh mana pelanggan (masyarakat) puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dapat memperhatikan perbedaan-perbedaan tersebut untuk mengisi gap pengetahuan dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.



**Gambar 3.2 Kantor Keuchik Meunasah Krueng**

*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024*

<sup>7</sup>Rio Alfauzi, Nurul Akramiah, And Vita Fibriyani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Kantor Desa Cukurguling Terhadap Kepuasan Masyarakat” 2, No. 1 (2023): 367–76.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar)”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah:

1. Tidak adanya papan pengumuman yang menyediakan informasi mengenai jam layanan Kantor Keuchik bagi masyarakat.
2. Kualitas pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Keuchik belum diketahui.
3. Kantor Keuchik Meunasah Krueng belum melakukan analisis tingkat kepuasan masyarakat kepada masyarakat secara berkala.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Meunasah Krueng?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Meunasah Krueng?
3. Apakah ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Meunasah Krueng?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Meunasah Krueng?
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Meunasah Krueng?
6. Apakah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Meunasah Krueng?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat.



4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian baik secara teori maupun praktis:

#### 1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan memberikan kontribusi bagi pengembangan teori, khususnya terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

#### 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi petugas Kantor Keuchik itu sendiri untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang pernah menerima layanan dan berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan petugas Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Rio Alfauzi, Nurul Akramiah, dan Vita Fibriyani tahun 2023 membahas pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Cukurguling. Dengan populasi dan sampel sebanyak 99 responden, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan lebih besar.<sup>8</sup>
2. Penelitian oleh Novira Sahri tahun 2022 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Alam Panjang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 98 orang dan metode pengumpulan data melalui survei kuesioner. Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan

---

<sup>8</sup> Rio Alfauzi, Nurul Akramiah, And Vita Fibriyani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Kantor Desa Cukurguling Terhadap Kepuasan Masyarakat" 2, No. 1 (2023): 367–76.

kerja sebesar 0,430. Hasil analisis juga menunjukkan kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 32,2%, sementara 67,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Desa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.<sup>9</sup>

3. Penelitian oleh Zahwa Miftahul Ulfa Ritonga tahun 2022 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan pembuatan SKCK di Polrestabes Medan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kedua faktor tersebut. Penelitian ini melibatkan populasi masyarakat yang mengurus SKCK dari bulan Mei hingga Oktober 2020 dengan 100 responden sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.<sup>10</sup>
4. Penelitian Enny Istanti (2020) mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya menggunakan metode analisis GAP. Populasi penelitian terdiri dari pengunjung selama Januari-Mei 2019 dengan teknik Accidental

---

<sup>9</sup> Novira Sahri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar," 2022, 119

<sup>10</sup> Zahwa Miftahul Ulfa Ritonga, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Skck Di Polrestabes Medan," *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)* 3, No. 1 (2022): 213–21

Sampling, total 50 responden. Hasil analisis menunjukkan gap negatif - 0.272, menandakan kualitas pelayanan belum sesuai harapan pengunjung..<sup>11</sup>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Heritayana, Rahmi Hayati, dan Lilis Suryani (2020) bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan masyarakat di Apotek K-24 Tanjung Tabalong. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di apotek tersebut sebesar 57,9%, sementara 42,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor motivasi, kompensasi, dan pimpinan. Metode analisis data yang digunakan adalah Generalized Structural Component Analysis (GSCA).<sup>12</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas, maka terdapat persamaan dan perbedaan berkenaan dengan permasalahan yang peneliti angkat. Adapun persamaannya adalah sama-sama membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan lima penelitian terdahulu. Pertama penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar sementara penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Desa Cukurguling, Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar, Polrestabes Medan, Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya dan Apotek K-24 Tanjung Tabalong. Kedua, fokus variabel dalam penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada prosedur

---

<sup>11</sup>Istanti, "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analisis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya."

<sup>12</sup>Heritayana, Rahmi Hayati, And Lilis Suryani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Apotek K-24 Tanjung Tabalong," *Japb* 3, No. 1 (2020): 15–29.

pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Ketiga, teknik pengolahan data penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan *software* SPSS. Keempat, jumlah sampel dihitung menggunakan *Raosoft Sample Size Calculator*, sedangkan penelitian terdahulu jumlah sampel dihitung menggunakan Rumus Slovin.

## 2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Layanan ini meliputi berbagai sektor, termasuk kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan administrasi publik. Pelayanan publik merupakan bagian integral dari fungsi pemerintahan dan berperan penting dalam menjaga ketertiban sosial serta meningkatkan kualitas hidup warga negara.



## 2.3 Kualitas Pelayanan

### 2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia layanan untuk menciptakan kepuasan di kalangan penerima layanan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna jasa, maka dapat dikatakan penyedia jasa berkualitas. Namun jika pelayanan yang diterima kurang baik dari yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitasnya buruk.

Menurut Wyckoff, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan keunggulan tersebut sejalan dengan harapan pelanggan (masyarakat). Menurut Kotler dan Keller, pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak untuk kepentingan pihak lain yang secara substansial tidak berwujud dan tidak menyatakan kepemilikan. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku ini bisa terjadi selama, sebelum atau sesudah transaksi. Secara keseluruhan, tingkat pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan yang tinggi.<sup>13</sup>

Keadaan dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, orang, proses dan lingkungan untuk memenuhi atau melampaui harapan disebut kualitas. Pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan keinginan penerimanya dianggap berkualitas. Sebagai pengguna pelayanan publik, masyarakat dapat mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh negara.<sup>14</sup> Dalam pelayanan publik, pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting. Masyarakat membutuhkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat

---

<sup>13</sup> Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan Ketiga. Pt Indeks: Jakarta

<sup>14</sup> Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

yang berbeda-beda. Pelayanan tersebut mencakup seluruh kehidupan seseorang dalam masyarakat dan mencakup serangkaian kegiatan rutin.<sup>15</sup>

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia dalam memenuhi harapan pelanggan (masyarakat) dan secara konsisten memenuhi harapan pelanggan (masyarakat).

### **2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja pegawai yang dipadukan dengan semangat kerja yang besar dan pelaksanaan pekerjaan yang optimal, dengan tujuan memberikan pelayanan yang bermutu. Kapabilitas pegawai terkait dengan kemampuannya dalam menjalankan tugasnya.
2. Pengawasan/pengendalian sosial, berkaitan dengan upaya mencegah terjadinya perilaku yang menyimpang terhadap masyarakat.
3. Perilaku pegawai dan gerak-geriknya selalu menjadi perhatian, oleh karena itu pegawai diharapkan berperilaku baik, sopan, dan ramah.
4. Komunikasi, tata letak dan struktur organisasi menciptakan komunikasi yang baik antar masyarakat dan membuat hidup masyarakat lebih mudah.
5. Kinerja pegawai, hasil dari kerja pegawai sesuai dengan harapan masyarakat.

### **2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

---

<sup>15</sup> Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta

Indikator kualitas layanan adalah sekumpulan faktor atau aspek yang mengevaluasi atau mengukur sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan dan kebutuhan Pelanggan (masyarakat). Konsep ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml dan Leonard Berry dalam penelitian yang disebut model ServQual.

Berikut lima indikator kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*): Merupakan aspek yang berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel yang memberikan layanan. Ini termasuk tampilan karyawan, peralatan yang digunakan, kebersihan, dan tata letak fisik.
2. Keandalan (*Reliability*): Hal ini mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara konsisten, akurat dan tepat waktu. Pelanggan (masyarakat) mengharapkan bahwa layanan akan tersedia saat masyarakat membutuhkannya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*): Merujuk pada sejauh mana penyedia layanan bersedia dan mampu memberikan layanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan (masyarakat). Ini mencakup kecepatan dalam menanggapi pertanyaan dan masalah pelanggan (masyarakat).
4. Jaminan (*Assurance*): Ini melibatkan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan (masyarakat) bahwa masyarakat akan menerima layanan yang berkualitas. Ini termasuk

kompetensi karyawan, kemampuan masyarakat untuk memberikan informasi yang benar, dan rasa keamanan pelanggan (masyarakat) dalam berinteraksi dengan penyedia layanan.

5. Empati (*Empathy*): Empati adalah tentang kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan merespon perasaan dan kebutuhan pelanggan (masyarakat). Ini mencakup kemampuan mendengarkan dengan baik, bersikap ramah, dan menunjukkan perhatian kepada pelanggan (masyarakat).

#### **2.3.4 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan publik dianggap sebagai indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tertentu karena tuntutan masyarakat untuk meningkatkannya seiring berkembangnya era globalisasi. Kualitas layanan publik dianggap sebagai indikator penting yang dapat mengungkapkan efektivitas inisiatif layanan publik saat ini karena dukungan publik untuk kemajuan masyarakat di era globalisasi saat ini. Hal ini disebabkan fakta bahwa masyarakat semakin kritis terhadap jenis pelayanan yang masyarakat terima dan bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang masyarakat terima.

Kantor Desa dengan layanan berkualitas memiliki banyak keuntungan, diantaranya yaitu:<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Tjiptono, F., Dan Chandra, G. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset

- a. Kepuasan masyarakat berkaitan dengan kualitas. Kualitas mendorong komunitas untuk membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan instansi.
- b. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk menggunakan produk berkualitas jauh lebih rendah daripada biaya untuk menggunakan produk yang tidak memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan manfaat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja organisasi, yang dapat meningkatkan masyarakat lebih puas.

## **2.4 Kepuasan Masyarakat**

### **2.4.1 Definisi Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup dan “*facio*” yang berarti melakukan. Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan atau harapan seseorang.

Menurut Kotler adalah tingkat perasaan seseorang (masyarakat) setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas.<sup>17</sup>

Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dari seberapa baik pelayanan diterima atau dirasakan masyarakat setelah membandingkannya dengan harapan masyarakat. Masyarakat akan lebih puas dengan pelayanan yang berkualitas tinggi.

---

<sup>17</sup> Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.



Kepuasan pelanggan (masyarakat) merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan (masyarakat) akan kecewa. Apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan (masyarakat) akan puas.<sup>18</sup>

Kesuksesan suatu negara dalam mengelola pelayanan publik ditentukan oleh kepuasan masyarakat, yang merupakan faktor terpenting yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik mematuhi peraturan perundang-undangan yang wajib, dan penerima pelayanan publik adalah individu, komunitas, lembaga negara, dan perusahaan yang mendapat manfaat dari kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Desa adalah elemen-elemen yang berperan dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (masyarakat) diantaranya:<sup>19</sup>

- 1) Kualitas Produk atau Jasa: Pelanggan (masyarakat) akan merasa puas jika produk atau jasa yang masyarakat terima memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Jika kualitas produk atau jasa yang diberikan di Kantor Desa

---

<sup>18</sup> Supranto. 1997. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan (Masyarakat). Jakarta: Rineka Cipta.

<sup>19</sup>Siti Anisa, "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia," 2018, 123.

baik, pelanggan (masyarakat) akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

- 2) Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan mencakup bukti fisik, kehandalan, Ketanggapan, jaminan dan empati. Pelanggan (masyarakat) akan merasa puas jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, di mana permintaan dan pertanyaan masyarakat ditanggapi dengan cepat dan efektif. Selain itu, pelayanan yang jelas dan mudah dipahami juga akan meningkatkan kepuasan pelanggan (masyarakat).
- 3) Harga: Faktor harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan (masyarakat) di Kantor Desa. Pelanggan (masyarakat) ingin merasa bahwa harga yang masyarakat bayar untuk produk atau jasa yang masyarakat terima adalah adil dan sebanding dengan kualitas yang diberikan. Jika harga yang ditawarkan di Kantor Desa dianggap wajar oleh Pelanggan (masyarakat), masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 4) Promosi: Faktor promosi juga dapat mempengaruhi kepuasan Pelanggan (masyarakat) di Kantor Desa. Promosi yang baik dan efektif dapat memberikan informasi yang jelas dan menarik kepada Pelanggan (masyarakat) tentang produk atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan (masyarakat) akan merasa puas jika masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi yang masyarakat butuhkan tentang pelayanan di Kantor Desa melalui promosi yang dilakukan.
- 5) Loyalitas Pelanggan (masyarakat): Pelanggan (masyarakat) yang loyal cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Desa.

Loyalitas Pelanggan (masyarakat) dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengalaman sebelumnya, kepercayaan, dan hubungan yang baik antara Pelanggan (masyarakat) dan petugas di Kantor Desa. Jika Pelanggan (masyarakat) merasa puas dengan pelayanan dan merasa dihargai, masyarakat cenderung menjadi pelanggan (masyarakat) yang loyal.

### **2.4.3 Indikator Kepuasan Masyarakat**

Indikator Kepuasan Masyarakat yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan Kep. MENPAN No.25 Tahun 2004 meliputi 14 indikator untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan pegawai pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian pegawai yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan pegawai pelayanan, yaitu kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab pegawai pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan pegawai pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan pegawai, yaitu sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Salah satu tugas Pemerintah Kota yang tidak boleh diabaikan adalah pelayanan publik, karena jika beberapa komponen tidak berfungsi maka kemacetan terjadi di hampir semua sektor sehingga memerlukan perencanaan yang matang dan juga standar pelayanan. Tidak mengherankan lagi jika otoritas publik sering diminta mengubah pelayanan publik. Meskipun masyarakat yang bergelut dengan birokrasi mengeluh dan frustrasi karena kurangnya peralatan untuk memberikan pelayanan publik, kualitas pelayanan publik mempunyai citra yang buruk di masyarakat.

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan, hal ini sesuai dengan konsep Kotler bahwa terdapat hubungan yang erat antara pelayanan, kepuasan Pelanggan (masyarakat) dan pendapatan lembaga. Dalam hal ini kepuasan Pelanggan (masyarakat) meningkat seiring dengan kualitas pelayanan. Meningkatkan kepuasan Pelanggan (masyarakat) dengan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat, menyediakan layanan yang mudah diakses, berkomunikasi secara efektif dengan Pelanggan (masyarakat) dan memahami kebutuhan masyarakat.<sup>20</sup>

Jika masyarakat ingin puas, kualitas pelayanan harus dikelola dengan baik. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat mempunyai keterkaitan yang erat. Instansi harus dikembangkan sedemikian rupa sehingga masyarakat benar-benar puas.

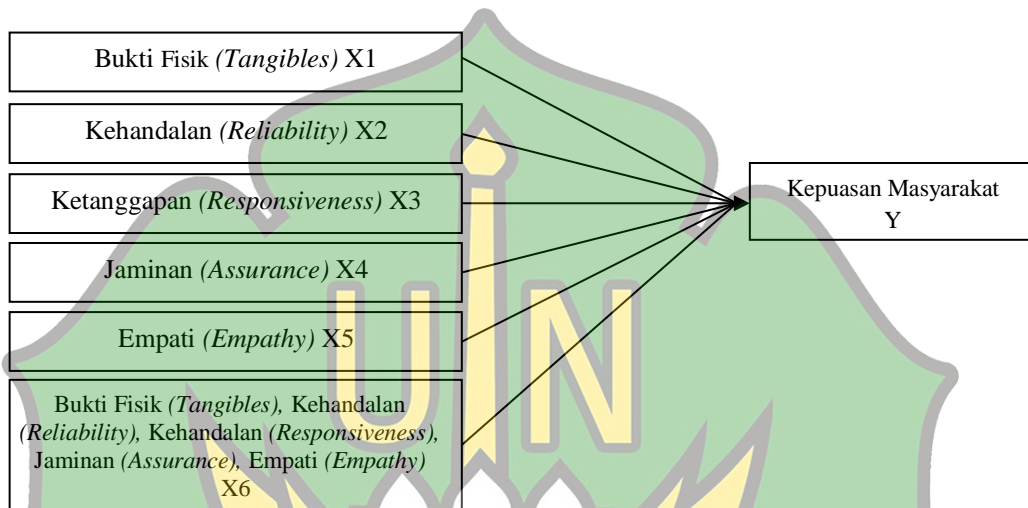
---

<sup>20</sup> Nasution.2011. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta



## 2.6 Kerangka Berpikir

Adapun kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan Kantor Keuchik terhadap kepuasan masyarakat di Gampong Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar dapat peneliti gambarkan pada gambar berikut ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban dugaan sementara terhadap rumusan dalam masalah penelitian, karena jawaban atas rumusan masalah dilakukan berdasarkan teori yang relevan dan logika berpikir belum dibuktikan berdasarkan fakta-fakta empiris.<sup>21</sup>

Adapun hipotesis penelitian yang berkaitan dengan variabel-variabel ini adalah sebagai berikut:

H<sub>a1</sub>: terdapat pengaruh antara bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat.

---

<sup>21</sup> Karimuddin Abdullah And Others, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Pt Rajagrafindo Persada*, 2021, Iii<<https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355><http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731><http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269><http://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>>.

H<sub>01</sub>: tidak terdapat pengaruh antara bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>a2</sub>: terdapat pengaruh antara kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>02</sub>: tidak terdapat pengaruh antara kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>a3</sub>: terdapat pengaruh antara Ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>03</sub>: tidak terdapat pengaruh antara Ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>a4</sub>: terdapat pengaruh antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>04</sub>: tidak terdapat pengaruh antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>a5</sub>: terdapat pengaruh antara empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>05</sub>: tidak terdapat pengaruhR antara I empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>a6</sub>: terdapat pengaruh antara bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>06</sub>: tidak terdapat pengaruh antara bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu suatu metode penelitian yang menggunakan perhitungan statistik untuk menggambarkan suatu keadaan atau peristiwa tertentu secara sistematis, benar, dan akurat tentang fakta, ciri-ciri, hubungan, atau fenomena yang diteliti.<sup>22</sup>

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kausalitas. Pendekatan kausalitas digunakan untuk menjelaskan hubungan antara suatu variabel independen (sebab) dan variabel dependent (akibat) dalam suatu penelitian. Pendekatan ini menggunakan statistika dan analisis matematis untuk membantu peneliti dalam menelusuri hubungan antara kondisi atau perilaku yang dijelaskan dalam data dan hasilnya.<sup>23</sup>

#### 3.2 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukur
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Pelanggan (masyarakat)	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	1. Penampilan pegawai dalam melayani Pelanggan (masyarakat) 2. Kedisiplinan pegawai dalam	Likert

<sup>22</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), Hlm. 10

<sup>23</sup> Muslich Anshori Dan Sri Iswati, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga, 2009), Hlm. 22.

	atas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi.		<p>melakukan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kenyamanan serta kebersihan ruangan kantor.</li> <li>4. Ketersediaan fasilitas, sarana, dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu, kamar mandi, Wifi/internet, dan lain-lain.</li> </ol>	
		Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecermatan pegawai dalam melayani Pelanggan (masyarakat) (masyarakat)</li> <li>2. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses kualitas pelayanan.</li> <li>3. Pelayanan yang cepat.</li> <li>4. Prosedur pelayanan yang jelas.</li> </ol>	Likert
		Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon setiap kebutuhan Pelanggan (masyarakat).</li> <li>2. Semua keluhan Pelanggan (masyarakat) direspon pegawai.</li> <li>3. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas.</li> <li>4. Kemampuan</li> </ol>	Likert

			pegawai memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat.	
		Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu.</li> <li>2. Pegawai memberikan jaminan biaya.</li> <li>3. Sikap ramah dan sopan pegawai.</li> <li>4. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.</li> </ol>	Likert
		Empati ( <i>Empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Pelayanan yang baik.</li> <li>2. Mendahulukan kepentingan Pelanggan (masyarakat)</li> <li>3. Perhatian yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat.</li> <li>4. Mendengarkan keluhan masyarakat.</li> <li>5. Kepedulian menindaklanjuti keluhan yang disampaikan masyarakat.</li> </ol>	Likert
Kepuasan Masyarakat	Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat.</li> <li>2. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan</li> </ol>	Likert



	penyelenggara pelayanan publik.		untuk mendapatkan jenis pelayanan.	
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan sistem yang efisien dan terintegrasi untuk memudahkan proses pelayanan.</li> <li>2. Mekanisme yang jelas dan transparan dalam penanganan permohonan masyarakat.</li> <li>3. Prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat dalam mengakses layanan.</li> </ol>	Likert
		Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu penyelesaian yang cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> <li>2. Kejelasan dan ketepatan waktu dalam proses penyelesaian permohonan dari masyarakat.</li> <li>3. Efisiensi dalam mengelola waktu penyelesaian pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu masyarakat.</li> </ol>	Likert
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan biaya/tarif dalam pelayanan kepada masyarakat.</li> <li>2. Transparansi</li> </ol>	Likert

			<p>biaya/tarif yang dikenakan dalam pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>3. Keadilan dalam penentuan biaya/tarif pelayanan kepada masyarakat.</p>	
		<p>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</p>	<p>1. Kejelasan dan ketersediaan informasi mengenai produk dan layanan yang disediakan.</p> <p>2. Ketersediaan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.</p> <p>3. Kualitas produk dan layanan yang memenuhi standar dan spesifikasi yang ditetapkan.</p>	Likert
		<p>A R - Kompetensi Pelaksana</p>	<p>1. Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.</p> <p>2. Kemampuan petugas dalam mengatasi masalah dan memberikan solusi yang efektif kepada masyarakat.</p> <p>3. Konsistensi dan kehandalan</p>	Likert

			petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.	
		Perilaku Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perilaku konsumen yang adil dan tidak diskriminatif.</li> <li>2. Perilaku pelaksana yang memperhatikan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, keadilan dan inklusivitas.</li> <li>3. Perilaku pelaksana yang sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan efektif dan akuntabel.</li> </ol>	Likert
		Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana memiliki sistem yang efektif dan efisien dalam mengelola pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat.</li> <li>2. Pelaksana memiliki prosedur yang transparan dan efisien dalam mengelola</li> </ol>	Likert

			<p>pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat.</p> <p>3. Pelaksana memiliki kemampuan untuk melakukan evaluasi dan monitoring terhadap proses pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat.</p>	
		<p>Sarana Dan Prasarana</p>	<p>1. Adanya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja yang memadai, seperti penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.</p> <p>2. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disiapkan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti parkir, toilet, dan sebagainya.</p> <p>3. Sarana dan prasarana yang tersedia dapat membantu mempermudah dan mempercepat pelayanan publik.</p>	<p>Likert</p>

### **3.3 Instrumen Penelitian**

Dalam prinsipnya meneliti merupakan kegiatan melakukan pengukuran sehingga harus memiliki alat ukur yang baik. Dalam penelitian yang menjadi alat ukur biasanya disebut instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>24</sup> Fenomena yang dimaksud adalah variabel penelitian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner dengan menggunakan skala likert. Variabel yang akan diukur dengan skala likert dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Sedangkan untuk jawaban dari setiap item instrumen memiliki susunan dari yang sangat negatif sampai sangat positif. Selain itu pemberian skor untuk setiap jawaban dari yang sangat positif memiliki skor yang paling tinggi sedangkan yang sangat negatif memiliki skor paling rendah. Pada penelitian ini instrumen dengan skala likert yang dibuat dalam bentuk checklist.

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Keuchik Meunasah Krueng, yang terletak di Jln. Banda Aceh-Medan, Km.5,5 Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

### **3.5 Populasi Dan Sampel**

#### **3.5.1 Populasi**

---

<sup>24</sup> Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.



Populasi berasal dari kata bahasa Inggris population yang berarti jumlah penduduk. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>25</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Meunasah Krueng yang menggunakan pelayanan dari Kantor Keuchik yaitu sebesar 2.675 orang.

### 3.5.2 Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.<sup>26</sup> Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti. Teknik perhitungan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sample size calculator Raosoft.com.

Question	Input	Explanation
What margin of error can you accept? <small>5% is a common choice</small>	10 %	The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer yes, while 10% answer no, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.
What confidence level do you need? <small>Typical choices are 90%, 95%, or 99%</small>	95 %	The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer yes would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone. Higher confidence level requires a larger sample size.
What is the population size? <small>If you don't know, use 2000</small>	2675	How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.
What is the response distribution? <small>Leave this as 50%</small>	50 %	For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly one way or the other, the population probably is, too. If you don't know, use 50%, which gives the largest sample size. See below under <a href="#">More information</a> if this is confusing.
Your recommended sample size is	93	This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

**Gambar 3.1 Raosoft Sample Size Calculator**

*Sumber: Diolah Peneliti, 2024*

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2005).

<sup>26</sup> Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss* (Cetakan Ke-4). Jakarta: Pt Fajar Interpratama Mandiri.

Jumlah sampel yang diperlukan dihitung berdasarkan *Raosoft Sample Size Calculator* dengan perhitungan 10% *margin error*, 90% *confidence level*, 2.675 *population*, dan 50% *response distribution*, sehingga sampel yang diperlukan untuk menyatakan penelitian ini valid sebanyak 93 sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Purposive Sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Syarat kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Warga asli/berdomisili di Meunasah Krueng.
2. Pengguna layanan Kantor Desa.
3. Berusia minimal 18 tahun.
4. Bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan memberikan informasi yang diperlukan.
5. Dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Kantor Desa.

### **3.6 Jenis Dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dan data sekunder diuraikan sebagai berikut:

#### **3.6.1 Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau orang yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer juga disebut data asli atau data baru. Sumber data primer pada penelitian

ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner melalui *Google Form* kepada masyarakat Gampong Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

### 3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua untuk melengkapi data primer. Sumber data sekunder diperoleh dari perpustakaan, buku, jurnal dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner disebarakan secara tidak langsung kepada responden. Penyebaran kuesioner secara tidak langsung dilakukan oleh peneliti dengan cara menyebarkan link melalui media elektronik yaitu *Google Form*. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yaitu kuesioner dengan jawaban yang sudah ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan agar jawaban responden sesuai dengan kebutuhan peneliti.

### 3.8 Skala Pengukuran

Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dalam bentuk data kuantitatif. Adapun nilai kuantitatif yang akan dikomposisikan dilakukan dengan Skala Likert yaitu metode pelaksanaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi responden sebagai dasar nilai pemahamannya.<sup>27</sup>

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Melalui skala likert,

---

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

variabel-variabel yang diukur diubah menjadi variabel indikator. Indikator-indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai titik tolak pengembangan item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan-pernyataan kemudian dijawab oleh responden. Jawaban setiap item instrumen dinilai menggunakan skala Likert mulai dari sangat positif hingga sangat negatif.

Adapun skor metode skala likert dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

No	Jawaban	Skor atau Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

*Sumber: Olahan Peneliti, 2024*

### 3.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*) merupakan metode yang efektif untuk mengeksplorasi dan menguji hubungan antar variabel laten dalam penelitian sosial dan bisnis. PLS-SEM memungkinkan peneliti untuk mengatasi data yang tidak berdistribusi normal dan ukuran sampel yang kecil, serta dapat mengakomodasi model dengan indikator reflektif dan formatif secara bersamaan. Proses analisis dibagi menjadi dua tahap yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut dengan analisis *outer model* dilakukan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas indikator, serta model struktural (*structural model*) atau sering disebut dengan analisis *inner model*, yang dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel laten dengan mengukur koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan

ukuran efek ( $F^2$ ). Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai t-statistik dan probabilitas, sehingga peneliti dapat menentukan signifikansi hubungan yang ada.<sup>28</sup>

### 3.9.1 Uji Model Pengukuran atau Outer Model

Pengujian model pengukuran akan dilakukan untuk menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah konstruk sudah memenuhi syarat untuk dilanjutkan sebagai penelitian atau tidak. Pengujian model pengukuran atau outlier model dapat dilihat dari tahapan berikut ini:

- a) *Convergent Validity* merupakan model pengukuran dengan indikator reflektif yang terlihat dari korelasi antara indikator dan variabel. Apabila nilai *loading factor* pada penelitian *confirmatory*  $> 70$ , sedangkan nilai *loading factor* pada penelitian *exploratory* masih dapat diterima antara 0,60-0,70 maka indikator tersebut dianggap valid.
- b) *Discriminant Validity*, cara menguji validitas *discriminant Validity* dengan indikator reflektif adalah dengan melihat nilai *cross loading* masing-masing variabel harus  $> 0,70$ , atau dengan kata lain konstruk akar kuadrat yang dapat digunakan untuk membandingkan AVE masing-masing variabel nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lain yang dimodelkan.
- c) *Composite Reliability* atau biasa disebut reliabilitas gabungan merupakan uji reliabilitas suatu struktur dengan indikator reflektif. Batas tingkat reliabilitas

---

<sup>28</sup> Gozali, "Bab III Metode Penelitian," *Bab III Metode Penelitian* (2018): 1–9, [Http://Repository.Stei.Ac.Id/5859/4/Bab Iii.Pdf](http://Repository.Stei.Ac.Id/5859/4/Bab%20Iii.Pdf).



komposit (pc) yang dapat diterima adalah  $>0,70$ , meskipun bukan merupakan standar mutlak.

### 3.9.2 Uji Model Struktural atau Inner Model

Dalam evaluasi model struktural, kekuatan asumsi model struktural dapat dilihat dari determinan ( $R^2$ ) serta nilai  $Q_2$  masing-masing variabel laten endogen. Perubahan nilai  $R^2$  digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,67; 0,33 dan 0,19 menunjukkan kuat, sedang, dan lemahnya variabel laten endogen dalam model.<sup>29</sup> Selanjutnya menentukan nilai signifikansinya, dengan menggunakan metode bootstrap, dengan menggunakan nilai signifikansi yaitu t-value 1,65 (signifikan level 10%), 1,96 (signifikan level 5%) dan 2,58 (signifikan level 1%).

### 3.9.3 Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan pengujian hipotesis, statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik t (uji t). Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik *resampling* metode *bootstrap* karena tidak mengasumsikan data berdistribusi normal. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak jika t-statistik  $> 1,96$ . Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika nilai  $p < 0,05$ .<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Gozali, "Bab Iii Metode Penelitian," *Bab Iii Metode Penelitian* (2018): 1–9, [Http://Repository.Stei.Ac.Id/5859/4/Bab Iii.Pdf](http://Repository.Stei.Ac.Id/5859/4/Bab%20Iii.Pdf).

<sup>30</sup> Abdillah Dan Hartono, *Partial Least Square (Pls)* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), 197.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Infografis Gambaran Umum Kantor Keuchik Meunasah Krueng

##### 4.1.1 Sejarah Kantor Keuchik

Sejarah perkembangan Gampong Meunasah Krueng dimulai sejak ratusan tahun yang lalu dengan adanya keinginan sekelompok masyarakat untuk menetap. Meunasah Krueng Gampong merupakan salah satu gampong yang berada di permukiman Pagar Air Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar dan berjarak sekitar 2 km dari ibu kota daerah. Luas wilayah Gampong Meunasah Krueng adalah 110 Ha dan terbagi menjadi 3 desa yaitu Dusun Sentosa, Mulia dan Bahagia. Jumlah penduduknya 2.675 jiwa.

##### 4.1.2 Visi dan Misi

###### 1) Visi

Mewujudkan Gampong Meunasah Krueng Menjadi Gampong Kearifan Lokal Dalam Bingkai Syariah Islam Yang Maju Sejahtera, Bermartabat Dan Harmoni.

###### 2) Misi :

- Mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan infrastruktur, penciptaan lapangan kerja, dan optimalisasi pengelolaan sumber daya yang ada meliputi bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang ekonomi pemberdayaan komunitas.
- Meningkatkan penerapan hukum Syariah Islam.

- Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk hidup bernegara yang baik berdasarkan Al-Quran dan Hadits, serta Pancasila dan UUD 1945.
- Menumbuhkan dan mengelola dana asli Gampong.
- Mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih melalui pelaksanaan otonomi daerah.
- Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat melalui pemerintahan yang baik dan bersih.

#### 4.1.3 Kondisi Geografis dan Demografi

Secara umum keadaan geografis Gampong Meunasah Krueng merupakan dataran rata yang tidak berbukit dengan mayoritas lahan sebagai area perumahan dan persawahan masyarakat.

##### 1) Batas Wilayah:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Gampong DAS Krueng Aceh.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Gampong Pantee.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Gampong Santan.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Gampong Binch Blang.

##### 2) Luas Wilayah

Luas wilayah Gampong Meunasah Krueng secara keseluruhan  $\pm 110$  Ha yang terdiri dari :

- Tanah sawah :  $\pm 40$  Ha
- Tanah Perumahan :  $\pm 46$  Ha
- Tanah Kebun :  $\pm 46$  Ha

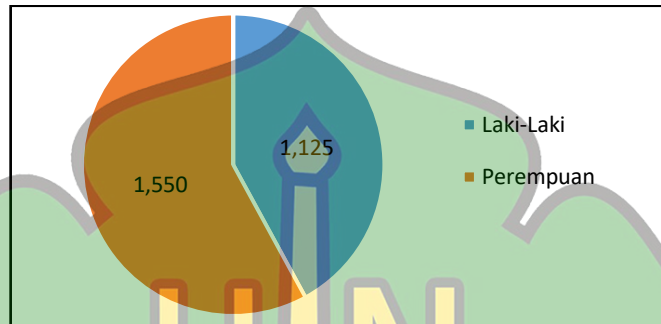
##### 3) Kependudukan

a. Jumlah Penduduk

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Penduduk**

Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.125	1.550	2.675

Sumber: RPJM Gampong Meunasah Krueng, 2024



**Gambar 4.4 Jumlah Penduduk**

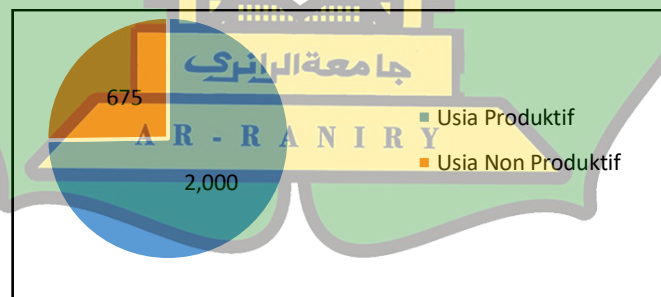
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

b. Mata Pencaharian

**Tabel 4.2**  
**Mata Pencaharian**

Usia Produktif	2.000 Jiwa
Usia Non Produktif	675 Jiwa

Sumber: RPJM Gampong Meunasah Krueng, 2024



**Gambar 4.5 Mata Pencaharian**

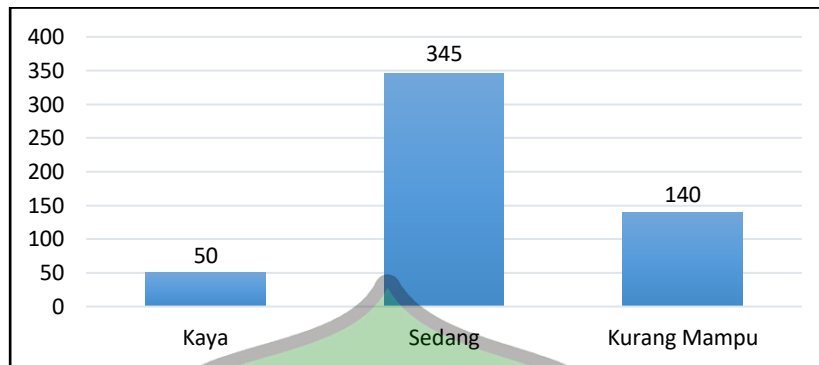
Sumber: Diolah Peneliti, 2024

c. Tingkat Kesejahteraan Masyarakat (Dalam Kk/ Jiwa)

**Tabel 4.3**  
**Tingkat Kesejahteraan Masyarakat**

Kaya	Sedang	Kurang Mampu
50 KK	345 KK	140 KK

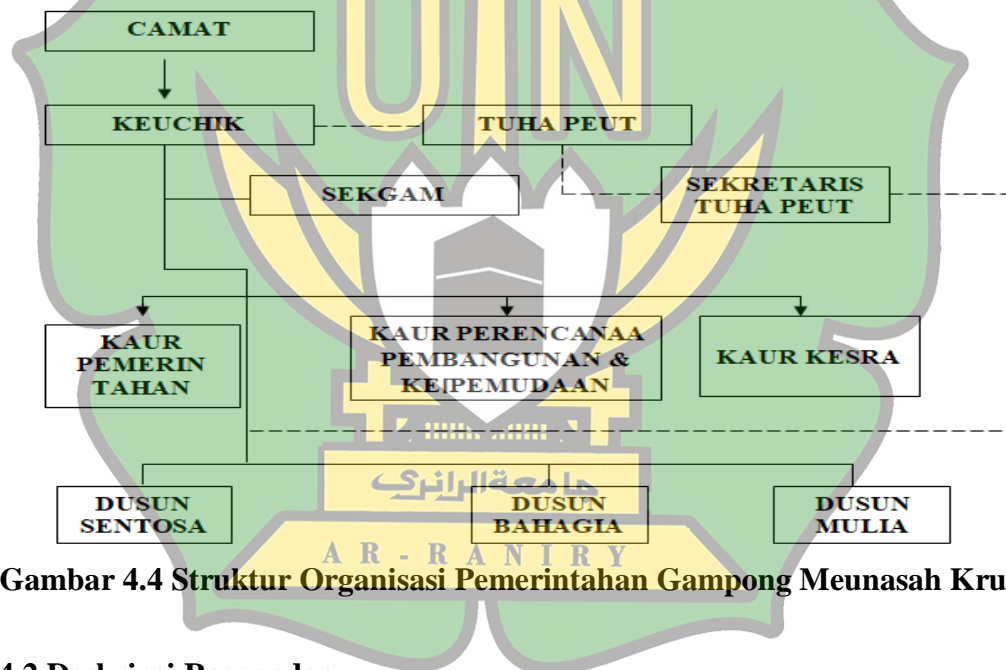
Sumber: RPJM Gampong Meunasah Krueng, 2024



**Gambar 4.6 Tingkat Kesejahteraan Masyarakat**

*Sumber: Diolah Peneliti, 2024*

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Pemerintahan Gampong



**Gambar 4.4 Struktur Organisasi Pemerintahan Gampong Meunasah Krueng**

#### 4.2 Deskripsi Responden

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini maka peneliti telah melakukan penyebaran kuesioner/angket pada 28 April 2024 sampai 23 Mei 2024 kepada 93 responden dengan menggunakan *Google Form* kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan pada Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Adapun karakteristik responden yaitu sebagai berikut:



#### 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini responden yang diambil adalah masyarakat/penduduk yang berdomisili di Gampong Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Adapun responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

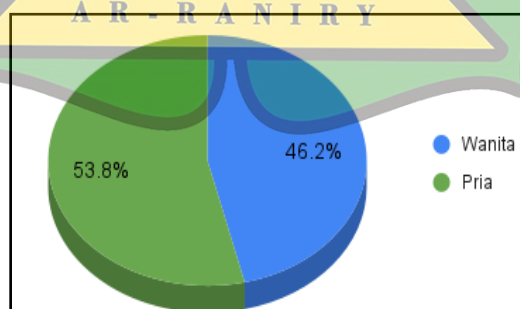
**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	50	53,8%
2	Perempuan	43	46,2%
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024*

Dari data pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa responden berjenis laki-laki sebanyak 50 orang dengan persentase 53.8%, sedangkan responden perempuan berjumlah 42 orang dengan persentase 46.2%.

Adapun gambaran responden berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

*Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024*

#### 4.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

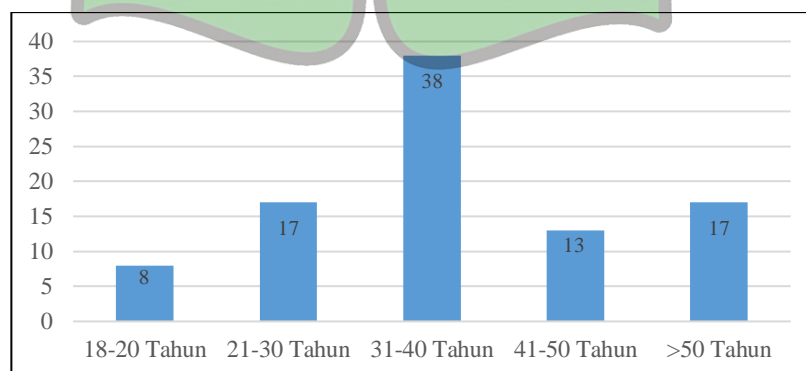
**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	18-20 tahun	8	8,6%
2	21-30 tahun	17	18,3%
3	31-40 tahun	38	40,9%
4	41-50 tahun	13	14%
5	>50 tahun	17	18,3%
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100</b>

*Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024*

Dari data pengelompokan responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa responden yang berusia 18-20 Tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 8.6%, responden dengan 21-30 tahun sebanyak 17 orang dengan persentase 18.3%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 38 orang dengan persentase 40.9%, responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 14% dan responden yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 17 orang dengan persentase 18.3%.

Adapun gambaran responden berdasarkan usia responden pada gambar dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 4.6** Kriteria Responden Berdasarkan Usia

*Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024*

### 4.2.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Adapun Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

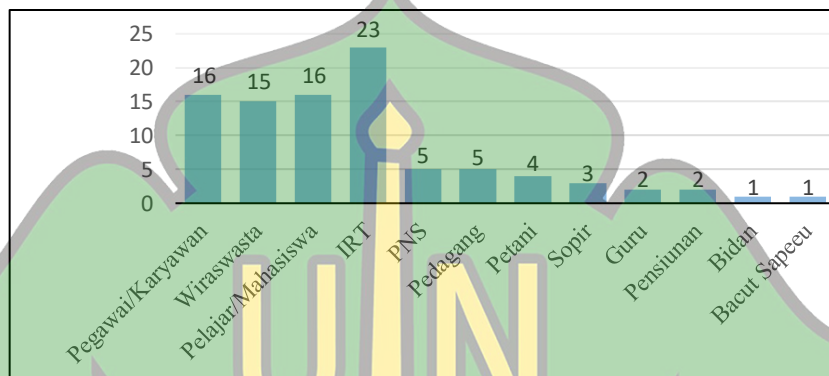
No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai/karyawan	16	17.2
2	Wiraswasta	15	16.1
3	Pelajar/mahasiswa	16	17.2
4	Ibu Rumah Tangga (IRT)	23	24.7
5	PNS	5	5,4
6	Pedagang	5	5.4
7	Petani	4	4.3
8	Sopir	3	3.2
9	Guru	2	2.2
10	Pensiunan	2	2.2
11	Bidan	1	1.1
12	Bacut Sapeu	1	1.1
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024*

Dari data pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai pegawai/karyawan berjumlah 16 orang dengan persentase 17,2%, wiraswasta berjumlah 15 orang dengan persentase 16,1%. pelajar/mahasiswa berjumlah 16 orang dengan persentase 17,2%, Ibu Rumah Tangga (IRT) berjumlah 23 orang dengan persentase 24,7%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 5 orang dengan persentase 5,4%, pedagang berjumlah 5 orang dengan persentase 5,4%, petani berjumlah 4 orang dengan persentase 4,3%, guru berjumlah 2 orang dengan persentase 2,2%, sopir berjumlah 3,2%, pensiunan berjumlah 2 orang dengan persentase 2,2%, bidan berjumlah 1 orang dengan persentase 1,1% dan bacut Sapeu berjumlah 1 orang

dengan persentase 1,1%. Berdasarkan karakteristik pekerjaan, sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga (IRT) dengan persentase 24,7%.

Adapun gambaran responden berdasarkan pekerjaan pada gambar dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 4.7 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**  
*Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024*

#### 4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

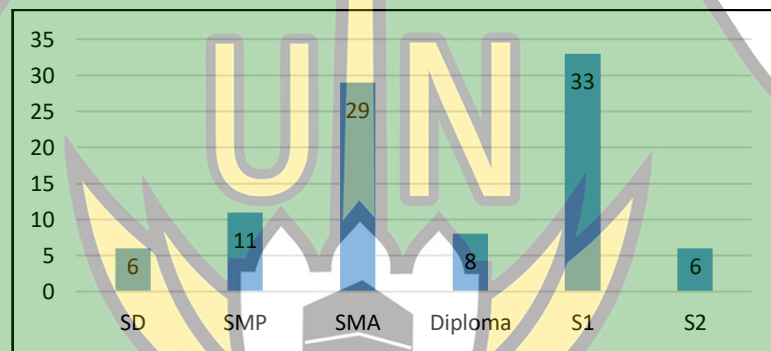
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD	6	6.5
2	SMP	11	11.8
4	SMA	29	31.2
5	Diploma	8	8.6
6	S1	33	35.5
7	S2	6	6.5
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024*

Dari data pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD berjumlah 6 orang dengan persentase 6.5%, responden dengan pendidikan terakhir SMP berjumlah 11 orang dengan persentase 11.8%, responden dengan pendidikan terakhir SMA

berjumlah 29 orang dengan persentase 31,2%, responden dengan pendidikan terakhir Diploma berjumlah 8 orang dengan persentase 8,6%, responden dengan pendidikan terakhir Sarjana/S1 berjumlah 33 orang dengan persentase 35,5% dan responden dengan pendidikan terakhir Magister/S2 berjumlah 6 orang dengan persentase 6,5%.

Adapun gambaran responden berdasarkan usia responden pada gambar dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 4.8 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

*Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024*

#### 4.3 Evaluasi Model Pengukuran

Dalam penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memverifikasi indikator dan variabel laten yang dapat diuji selanjutnya yang dapat dilihat berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan analisis Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS 4.1.

##### 4.3.1 Evaluasi Uji Model Pengukuran atau Outer Model

Analisis model pengukuran atau outer model menunjukkan bagaimana hubungan variabel laten dengan indikatornya. Analisis ini untuk memastikan bahwa ukuran (measurement) yang digunakan layak dijadikan pengukur atau valid

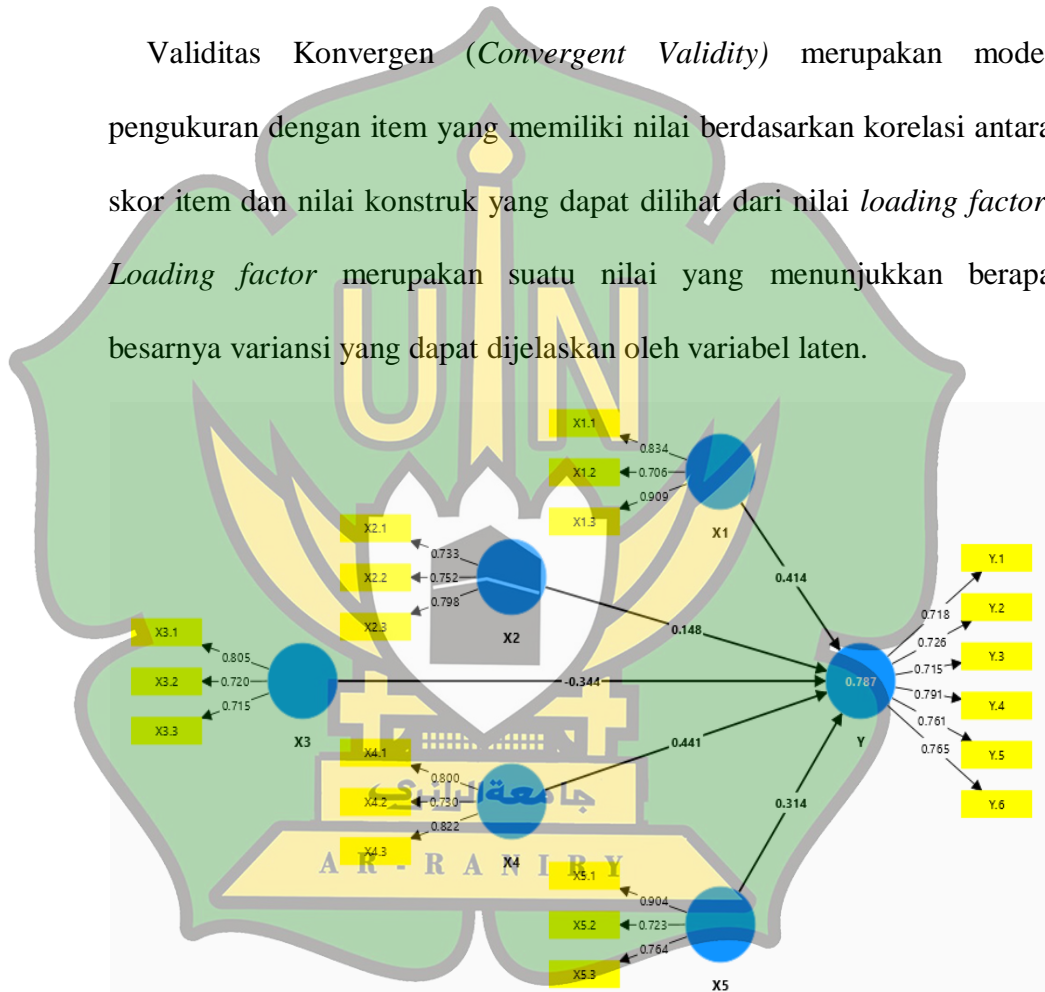


dan reliabel. Pengujian model pengukuran atau outlier model dapat dilihat dari tahapan berikut ini:

a) Uji Validitas

1. Convergent validity

Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) merupakan model pengukuran dengan item yang memiliki nilai berdasarkan korelasi antara skor item dan nilai konstruk yang dapat dilihat dari nilai *loading factor*. *Loading factor* merupakan suatu nilai yang menunjukkan berapa besarnya variansi yang dapat dijelaskan oleh variabel laten.



Gambar 4.9 Diagram Jalur Beserta Nilai Loading Factor

Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2024

Ukuran reflektif individu dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Nilai outer loading 0,50- 0,60 masih bisa diterima.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Ghozali, I. (2015). Partial Least Square Konsep, Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0. Universitas Diponegoro Semarang.

## 2. Discriminant validity

Uji validitas diskriminan merupakan suatu tahap yang dilakukan guna mengetahui apakah indikator yang terdapat dalam variabel penelitian yang kita lakukan memiliki nilai yang unik dan hanya terkait dengan indikator yang terdapat dalam variabelnya sendiri dan bukannya dari indikator yang terdapat dalam variabel di luar yang diharapkan atau direpresentasikan.

Uji *discriminant validity* menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Untuk masing-masing indikator dinyatakan dalam model yang baik apabila nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5. Berikut merupakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)**

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Bukti Fisik (X1)	0.674
Kehandalan (X2)	0.580
Ketanggapan (X3)	0.559
Jaminan (X4)	0.616
Empati (X5)	0.641
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.557

*Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2024*

Pada tabel 4.8 dari keenam variabel laten memiliki nilai AVE di atas kriteria minimum yaitu 0.5. Sehingga ukuran *discriminant validity* sudah baik atau indikator yang terdapat dalam suatu variabel laten sudah dapat untuk mengukur suatu variabel latennya.

### b) Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Pengujian dilakukan untuk membuktikan akurasi, Konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua metode yaitu *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*. Variabel dapat dikatakan reliabel atau kredibel apabila nilai *Composite Reliability* > 0,7 dan *cronbach's alpha* > 0,6.<sup>32</sup> Berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas yang telah dilakukan melalui software Smart PLS 4.1.

**Tabel 4.9**  
**Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha***

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Bukti Fisik (X1)	0.860	0.780
Kehandalan (X2)	0.805	0.637
Ketanggapan (X3)	0.791	0.617
Jaminan (X4)	0.828	0.692
Empati (X5)	0.841	0.723
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.883	0.843

Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2024

Pada tabel 4.9 dari keenam variabel laten memiliki nilai *Composite Reliability* > 0,7 dan *Cronbach's Alpha* > 0,6. Sehingga ukuran *discriminant validity* sudah baik atau indikator yang terdapat dalam suatu variabel laten sudah dapat untuk mengukur suatu variabel latennya.

#### 4.3.2 Evaluasi Uji Model Struktural Atau Inner Model

Evaluasi model Struktural bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif model Struktural dievaluasi

<sup>32</sup> Hussein, A.S. 2015. Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (Pls) Dengan Smartpls 3.0. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya.

dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen. Evaluasi uji model struktural dapat dilakukan dengan menggunakan:

a) R-square ( $R^2$ )

R-Square digunakan untuk mengukur kekuatan prediksi dari model Struktural. R-Squares menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Nilai R-squares 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah).

**Tabel 4.10**  
**Nilai R-Square**

Variabel	R-Square	R-square Adjusted
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.787	0.775

*Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2024*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R-square pada tabel 4.10 adalah 0.787, nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 78.7%. Maka dapat disimpulkan bahwa model ini dianggap kuat.

b) F-Square

F-Square digunakan untuk menentukan seberapa baik model prediksi dapat menjelaskan variasi dalam data. Nilai F-Square yang lebih besar menunjukkan bahwa model prediksi memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menjelaskan variasi dalam data, sehingga dapat digunakan untuk membuat prediksi yang lebih akurat. Nilai untuk F-Square 0.02 (lemah), 0.15 (moderat) 0.35 (kuat).

**Tabel 4.11**  
**Nilai F-Square**

Variabel	Kepuasan Masyarakat (Y)	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0.281	Moderat
Kehandalan (X2)	0.036	Lemah
Ketanggapan (X3)	0.144	Moderat
Jaminan (X4)	0.235	Moderat
Empati (X5)	0.154	Moderat

*Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2024*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F-Square pada pengaruh bukti fisik (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0.281 dianggap moderat, pengaruh kehandalan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0.036 dianggap lemah, pengaruh ketanggapan (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0.144 dianggap moderat, pengaruh jaminan (X4) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0.235 dianggap moderat dan pengaruh empati (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0.154 dianggap moderat.

#### 4.3.3 Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan pengujian hipotesis, statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik t (uji t). Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik *resampling* metode *bootstrap* karena tidak mengasumsikan data berdistribusi normal. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak jika t-statistik  $> 1,96$ . Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika nilai  $p < 0,05$ .



**Tabel 4.12**  
**Nilai Path Coefficient**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
X1->Y	0.414	3.419	0.001
X2->Y	0.148	1.452	0.146
X3->Y	0.344	3.031	0.002
X4->Y	0.441	3.380	0.001
X5->Y	0.314	2.554	0.011

*Sumber: Data Diolah SmartPLS, 2024*

Berdasarkan tabel nilai Path Coefficient diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel Bukti Fisik (X1) diperoleh nilai t-statistik sebesar  $3.419 > 1.65$  atau nilai p values  $0.001 < 0.005$ , maka bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Variabel Kehandalan (X2) diperoleh nilai t-statistik sebesar  $1.452 < 1.65$  atau nilai p values  $0.146 > 0.005$ , maka kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Variabel Ketanggapan (X3) diperoleh nilai t-statistik sebesar  $3.031 < 1.65$  atau nilai p values  $0.002 > 0.005$ , maka ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
4. Variabel Jaminan (X4) diperoleh nilai t-statistik sebesar  $3.380 > 1.65$  atau nilai p values  $0.001 < 0.005$ , maka jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
5. Variabel Empati (X5) diperoleh nilai t-statistik sebesar  $2.554 < 1.65$  atau nilai p values  $0.011 > 0.005$ , maka empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

#### 4.4 Pembahasan

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa tidak semua indikator berpengaruh secara signifikan terhadap variabel. Bukti fisik ( $X_1$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat (Y), tidak terdapat pengaruh kehandalan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y), ketanggapan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), jaminan ( $X_4$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), dan empati ( $X_5$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

##### 4.4.1 Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada 93 responden yang menggunakan layanan Kantor Keuchik Meunasah Krueng. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner didapatkan nilai t-statistik sebesar  $3.419 > 1.65$  atau nilai p values  $0.001 < 0.005$ . Artinya bukti fisik (*tangibles*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Bukti fisik mencakup segala aspek yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat, seperti fasilitas yang memadai, lingkungan yang bersih dan nyaman, serta penampilan petugas yang rapi dan sopan menambah kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang telah dikemukakan oleh Nia Sonani dan Iis Anisa Yulia dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor yang menyatakan

bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dari penataan desain bagian pelayanan pelayanan telah dilakukan dengan baik dan rapi dan masyarakat yang datang merasa lebih nyaman ketika berkunjung ke bagian pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor disertai dengan lengkapnya form isian dan kerapian penampilan petugas bagian pelayanan pada saat melayani.<sup>33</sup>

#### **4.4.2 Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada 93 responden yang menggunakan layanan Kantor Keuchik Meunasah Krueng. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner didapatkan nilai t-statistik sebesar  $1.452 < 1.65$  atau nilai p values  $0.146 > 0.005$ . Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang telah dikemukakan oleh Desi dan Irwan Septayuda dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang yang menyatakan bahwa keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa keandalan, seperti keakuratan atau konsistensi layanan, tidak memainkan peran yang signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat di kantor lurah.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Nia Sonani and Iis Anisa Yulia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan," *Jurnal Visionida* 7, No. 1 (2021): 15–21.

<sup>34</sup> Desi And Irwan Septayuda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang," *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (E-Issn: 2797-0469)* 4, No. 06 (2024): 23–28.

#### 4.4.3 Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada 93 responden yang menggunakan layanan Kantor Keuchik Meunasah Krueng. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner didapatkan nilai t-statistik sebesar  $3.031 < 1.65$  atau nilai p values  $0.002 > 0.005$ . Artinya ketanggapan (*responsiveness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ketanggapan ini mencakup kemampuan petugas untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan efisien yang menciptakan rasa dihargai dan diperhatikan. Respons yang baik menunjukkan komitmen dan profesionalisme, yang akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang telah dikemukakan oleh Nova I. E. Tamara, Lisbeth Mananeke, dan Christoffel Kojo dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan yang menyatakan bahwa ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dari respon atau kesiapan pemerintah Kawangkoan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat serta komunikasi yang lancar.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Nova I.E Tamara, Lisbeth Mananeke, And Christoffel Kojo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan," *Emba* 6, No. 4 (2018): 3523–32.

#### **4.4.4 Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada 93 responden yang menggunakan layanan Kantor Keuchik Meunasah Krueng. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner didapatkan nilai t-statistik sebesar  $3.380 > 1.65$  atau nilai p values  $0.001 < 0.005$ . Artinya jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jaminan ini mencakup jaminan pelayanan tepat waktu, jaminan legalitas, serta jaminan menjaga kerahasiaan data dan informasi.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang telah dikemukakan oleh I Gusti Ayu Tri Pungkiwati dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang) yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dari pegawai memiliki wawasan dan pengetahuan mengenai pajak bumi dan bangunan serta pegawai menjaga kerahasiaan data pelanggan.<sup>36</sup>

#### **4.4.5 Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada 93 responden yang menggunakan layanan Kantor Keuchik Meunasah Krueng. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner didapatkan nilai t-statistik sebesar  $2.554 < 1.65$  atau nilai p

---

<sup>36</sup> I Gusti Ayu Tri Pungkiwati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)," *Skripsi*, 2018, <https://doi.org/10.52060/pgsd.v4i2.733>.



values  $0.011 > 0.005$ . Artinya empati (*empathy*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Empati mencakup aspek keterampilan komunikasi yang baik, memiliki rasa kepedulian yang tinggi serta bersikap sopan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, Kantor Keuchik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan empati dalam pelayanan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang telah dikemukakan oleh Riyadin dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dari petugas yang ikut merasakan apa yang dialami oleh masyarakat dan fokus perhatian yang diberikan menarik simpatik masyarakat pada program keluarga berencana.<sup>37</sup>

#### **4.4.6 Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Dan Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil nilai R Square sebesar 0,787 yang menunjukkan bahwa variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dipengaruhi oleh variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 78,7%.

---

<sup>37</sup> Riyadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)," *Jurnal Simplex 2*, No. 1 (2019): 41–50.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dengan penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar) yang dianalisis menggunakan SmartPLS 4.1 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.
2. Keandalan (*reliability*) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.
4. Jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

5. Empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.
6. Bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar harus meningkatkan lagi kualitas pelayanannya kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.
2. Perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terkait faktor-faktor yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, seperti kehandalan (*reliability*) serta mengidentifikasi penyebab ketidak berpengaruhnya agar dapat melakukan perbaikan yang tepat.
3. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk terus memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Keuchik.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut secara komprehensif, diharapkan Kantor Keuchik Meunasah Krueng dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Dan Hartono, Partial Least Square (PLS) (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), 197.
- Abdullah, Karimuddin, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Ns Taqwin, Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, And Meilida Eka Sari. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Pt Rajagrafindo Persada. Vol. 3, 2021.
- Akhirin, Zaidil, Ermy Wijaya, And Iswidana Utama Putra. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan Zaidil.” *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis 11*, No. 2 (2023): 1529–38.
- Alfauzi, Rio, Nurul Akramiah, And Vita Fibriyani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Kantor Desa Cukurguling Terhadap Kepuasan Masyarakat” 2, No. 1 (2023): 367–76.
- Anisa, Siti. “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia,” 2018, 123.
- Dasar, Pembukaan Undang-Undang, Negara Republik, And Indonesia Tahun. “Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 2013.
- Desi And Irwan Septayuda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang,” *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (E- Issn: 2797-0469)* 4, No. 06 (2024): 23–28.
- Fandy, Tjiptono, 2000 Manajemen Jasa, Edisi Kedua And Offsek, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2015). Partial Least Square Konsep, Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0. Universitas Diponegoro Semarang.
- Gozali. “Bab III Metode Penelitian.” Bab III Metode Penelitian Bab III Me (2018): 1–9. [Http://Repository.Stei.Ac.Id/5859/4/Bab III.Pdf](http://Repository.Stei.Ac.Id/5859/4/Bab%20III.Pdf).
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media.
- Heritayana, Rahmi Hayati, And Lilis Suryani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Apotek K-24 Tanjung Tabalong.”

- Japb 3, No. 1 (2020): 15–29.
- Hussein, A.S. 2015. Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) Dengan Smartpls 3.0. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- I Gusti Ayu Tri Pungkiwati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang),” *Skripsi*, 2018, <https://doi.org/10.52060/pgsd.v4i2.733>.
- Istanti, Enny. “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analisis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya.” *Jurnal Ekonomika* 04, No. 02 (2020): 378–85.
- Kompak. Evaluasi Pemanfaatan Dana Otonomi Khusus Aceh 2008-2017, 2018.
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan Ketiga. Pt Indeks: Jakarta
- Kumalasari, Kiki, And Yasnimar Ilyas. “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor.” *Jurismata* 3, No. 1 (2021): 21–25.
- Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta
- Mpr, Tap. “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003R Tentang N Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, No. Ix (2003): 55.
- Muslich Anshori Dan Sri Iswati, Metode Penelitian Kuantitatif, (Surabaya: Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga, 2009), Hlm. 22.
- Nasution.2011. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Nia Sonani and Iis Anisa Yulia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan,” *Jurnal Visionida* 7, No. 1 (2021): 15–21.
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.



- Sahri, Novira. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar," 2022, 119.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Cetakan Ke-4). Jakarta: Pt Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2005).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), Hlm. 10
- Supranto. 1997. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., Dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Zahwa Miftahul Ulfa Ritonga. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan SKCK Di Polrestabes Medan." *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)* 3, No. 1 (2022): 213–21.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (Studi Di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan**  
**Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar)**

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Masyarakat Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar  
Dengan Hormat,

Saya yang bernama Sinta Marbela mahasiswi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dengan Nim 200802018 sedang mengadakan penelitian dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar)”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/Ibu Sdr/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bpk/Ibu Sdr/i rasakan terhadap pelayanan Kantor Keuchik Meunasah Krueng. Data dan identitas responden akan dirahasiakan.

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu Sdr/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan masyarakat. Atas kerjasama dan partisipasinya yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Banda Aceh, Maret 2024

Sinta Marbela

## I. Identitas Responden

Beri tanda checklist (✓) pada kolom jawaban yang telah disediakan berdasarkan identitas pribadi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri pada pernyataan dibawah ini:

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

3. Usia :

18 - 20 tahun

41 – 50 tahun

21 – 30 tahun

> 50 Tahun

31 – 40 tahun

4. Pendidikan Terakhir

SD

Diploma

SMP

S1

SMA

S2

5. Pekerjaan

Pegawai/karyawan

Pelajar/mahasiswa

Wiraswasta

Lainnya.....

Ibu Rumah Tangga

## II. Petunjuk Pengisian Kuesioner ANIRY

Berikan tanda (✓) pada pilihan yang tersedia dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Setiap pernyataan hanya satu jawaban.

Kriteria Penilaian

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### III. Daftar Pertanyaan

#### 1. Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
1	Gedung Kantor Keuchik menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai dan layak.					
2	Petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng selalu tampil bersih dan rapi.					
3	Fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan musholla di Kantor Keuchik Meunasah Krueng terjaga kebersihan dan kenyamanannya.					
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
4	Peralatan dan teknologi yang digunakan mampu mendukung proses pelayanan.					
5	Petugas Kantor Keuchik Meunasah Krueng memberikan pelayanan yang tepat dan baik.					
6	Petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng selalu teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>						
7	Petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan tepat waktu.					
8	Petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng responsif terhadap keluhan yang diajukan oleh masyarakat.					
9	Petugas menerima saran dan kritik dari masyarakat tentang pelayanan di Kantor Keuchik Meunasah Krueng.					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
10	Petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng menjamin pelayanan yang tepat waktu.					
11	Petugas Kantor Keuchik Meunasah Krueng memberikan jaminan legalitas dalam setiap pelayanannya.					
12	Dalam melayani masyarakat, petugas memiliki etika yang baik.					
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
13	Petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng selalu bersikap sopan, ramah, dan menghargai semua masyarakat.					
14	Petugas memberikan perhatian penuh kepada masyarakat					

	selama pelayanan.					
15	Petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng melayani semua orang tanpa diskriminasi.					

## 2. Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Menurut saya, prosedur pelayanan di Kantor Keuchik Meunasah Krueng mudah dipahami oleh masyarakat.					
2	Menurut saya, petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng memberikan pelayanan tanpa membedakan golongan atau status sosial.					
3	Penggunaan teknologi dan peralatan di Kantor Keuchik Meunasah Krueng sangat mendukung pelayanan.					
4	Menurut saya secara teknis dan administrasi masyarakat telah mendapat pelayanan yang dibutuhkan.					
5	Saya merasa nyaman ketika dilayani oleh petugas yang memiliki kemampuan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.					
6	Menurut saya petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng selalu memberikan pelayanan tepat waktu.					
7	Menurut saya petugas di Kantor Keuchik Meunasah Krueng telah menjalankan tanggung jawab mereka dengan baik.					



## Lampiran 2: Output Olah Data SmartPLS 4.1

### 1. Outer Model

#### A. Validitas Konvergen

- Nilai Loading Factor

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1.1	0.834					
X1.2	0.706					
X1.3	0.909					
X2.1		0.733				
X2.2		0.752				
X2.3		0.798				
X3.1			0.805			
X3.2			0.720			
X3.3			0.715			
X4.1				0.800		
X4.2				0.730		
X4.3				0.822		
X5.1					0.904	
X5.2					0.723	
X5.3					0.764	
Y.1						0.718
Y.2						0.765
Y.3						0.726
Y.4						0.715
Y.5						0.791
Y.6						0.761

- Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Bukti Fisik (X1)	0.674
Kehandalan (X2)	0.580
Ketanggapan (X3)	0.559
Jaminan (X4)	0.616
Empati (X5)	0.641
Kepuasan Masyarakat(Y)	0.557

#### B. Validitas Diskriminan

- Nilai Hasil Cross Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	Y

X1.1	0.834	0.601	0.805	0.538	0.354	0.431
X1.2	0.706	0.464	0.720	0.310	0.089	0.277
X1.3	0.909	0.488	0.549	0.615	0.540	0.744
X2.1	0.779	0.733	0.834	0.555	0.311	0.484
X2.2	0.213	0.752	0.332	0.457	0.473	0.487
X2.3	0.396	0.798	0.571	0.525	0.603	0.453
X3.1	0.834	0.601	0.805	0.538	0.354	0.431
X3.2	0.706	0.464	0.720	0.310	0.089	0.277
X3.3	0.272	0.605	0.715	0.506	0.685	0.464
X4.1	0.517	0.535	0.497	0.800	0.857	0.739
X4.2	0.583	0.653	0.669	0.730	0.423	0.533
X4.3	0.405	0.431	0.358	0.822	0.555	0.674
X5.1	0.510	0.581	0.509	0.828	0.904	0.783
X5.2	0.258	0.556	0.658	0.503	0.723	0.447
X5.3	0.301	0.306	0.216	0.526	0.764	0.519
Y.1	0.402	0.307	0.190	0.548	0.371	0.718
Y.2	0.907	0.510	0.564	0.622	0.517	0.765
Y.3	0.335	0.547	0.390	0.572	0.465	0.726
Y.4	0.317	0.465	0.345	0.562	0.502	0.715
Y.5	0.316	0.374	0.299	0.561	0.604	0.791
Y.6	0.524	0.554	0.539	0.810	0.836	0.761

• Hasil Fornell-Larcker Criterion

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
Bukti Fisik (X1)	0.821					
Kehandalan (X2)	0.609	0.762				
Ketanggapan (X3)	0.776	0.761	0.748			
Jaminan (X4)	0.629	0.673	0.629	0.785		
Empati (X5)	0.470	0.604	0.564	0.803	0.801	
Kepuasan Masyarakat(Y)	0.663	0.625	0.544	0.837	0.758	0.746

C. Uji Reliabilitas (Construct Reliability & Validity)

Variabel	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)	Cronbach's Alpha	Average Variance Extracted (AVE)
Bukti Fisik (X1)	0.964	0.860	0.780	0.674
Kehandalan (X2)	0.635	0.805	0.637	0.580

Ketanggapan (X3)	0.613	0.791	0.617	0.559
Jaminan (X4)	0.704	0.828	0.692	0.616
Empati (X5)	0.804	0.841	0.723	0.641
Kepuasan Masyarakat(Y)	0.855	0.883	0.843	0.557

## 2. Inner Model

### A. R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0.787	0.775

### B. F-Square

Variabel	Kepuasan Masyarakat (Y)
Bukti Fisik (X1)	0.281
Kehandalan (X2)	0.036
Ketanggapan (X3)	0.144
Jaminan (X4)	0.235
Empati (X5)	0.154

### C. Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1->Y	0.414	0.420	0.121	3.419	0.001
X2->Y	0.148	0.145	0.102	1.452	0.146
X3->Y	0.344	0.353	0.114	3.031	0.002
X4->Y	0.441	0.440	0.130	3.380	0.001
X5->Y	0.314	0.320	0.123	2.554	0.011

### Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-588/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/03/2024  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar  
Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **SINTA MARBELA / 200802018**  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Jl. Jurong Dagang Desa Ceurih Kecamatan Ulee Kareng Kota Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kantor Keuchik Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar)**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 20 Maret 2024  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,




Berlaku sampai : 25  
September 2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.



## Lampiran 4: Surat Keputusan Dekan FISIP UIN Ar-Raniry

  
**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**Nomor: 179/Un.08/FISIP/Kp.07.6/01/2024**

**TENTANG**  
**PENGGAKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL**  
**DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;  
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;  
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);  
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2024, Tanggal 24 November 2023.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **01 Desember 2023**


Menetapkan : **MEMUTUSKAN**  
SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGGAKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH


KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :  
1. Cut Zamharira, S.IP., M.A.P. Sebagai pembimbing I  
2. Winny Dian Safitri, S.Si., M.Si. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :  
Nama : Sinta Marbela  
NIM : 200802018  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Keuchik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Gampong Meunasah Krueng Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 15 Januari 2024  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
DAN ILMU PEMERINTAHAN,  
  
**EMUJI MILIA**



Tembusan:  
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;  
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;  
4. Yang bersangkutan.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Identitas Diri

Nama : Sinta Marbela  
Tempat Tanggal Lahir : Lhokseumawe, 26 September 2000  
Nomor Handphone : 089504913342  
Alamat : Ceurih, Ulee Kareng, Banda Aceh  
Email : 200802018@student.ar-raniry.ac.id

### Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri 56 Banda Aceh  
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 10 Banda Aceh  
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 12 Banda Aceh

### Sertifikasi

Ma'had Jamiah : A R: B | 2021 | Ma'had Jamiah  
TOEFL : 403 | 2022 | Pusat Bahasa Uin Ar-Raniry  
Komputer : A- | 2020 | ICT UIN Ar-Raniry  
Magang : A | 2023 | DPMPTSP Aceh

Banda Aceh, 05 Juli 2024

**Sinta Marbela**

**NIM. 200802018**

