

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Semanan Jakarta Barat

Kesyi Putri Auri¹, Sofyan Marwansyah², Syafuddin³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2,3}

Jl. Kramat Raya No. 98, Jakarta, Indonesia

Email: kesyiputriauri@gmail.com, sofyan.smw@bsi.ac.id, syafudin.sdd@bsi.ac.id

Submit: 12-10-2026	Revisi: 14-10-2026	Terima 14-10-2026	Terbit Online: 17-10-2026
-----------------------	-----------------------	----------------------	------------------------------

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Semanan Jakarta Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif melalui survei terhadap 386 pengguna layanan yang dipilih secara purposif. Setiap variabel diukur menggunakan lima pernyataan berskala Likert. Analisis dengan IBM SPSS Statistics 26 meliputi korelasi butir dengan skor total, Cronbach's alpha, diagnostik residual, multikolinearitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Seluruh butir melampaui ambang korelasi sekitar 0,100 dan alpha berada pada rentang 0,771–0,800. Kualitas pelayanan memiliki koefisien 0,500 dengan $t = 14,001$, sedangkan fasilitas memiliki koefisien 0,430 dengan $t = 12,734$; keduanya menunjukkan $p < 0,001$. Model menghasilkan $F(2,383) = 473,619$ dan $R^2 = 0,712$. Koefisien terstandar kualitas pelayanan sebesar 0,491, lebih tinggi secara numerik daripada fasilitas sebesar 0,446. Uji Kolmogorov–Smirnov menolak normalitas residual meskipun indikator bentuk distribusi menunjukkan penyimpangan terbatas. Hasil mendukung hubungan positif kedua prediktor dengan kepuasan pada sampel penelitian. Generalisasi dibatasi oleh pemilihan sampel nonprobabilitas, desain survei, dan diagnostik residual yang belum dilengkapi inferensi robust.

Kata kunci: layanan administratif, persepsi pengguna, sarana pelayanan, survei masyarakat, regresi berganda

ABSTRACT

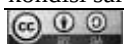
Abstract - This study examines the effects of service quality and facilities on community satisfaction at the Semanan Village Office in West Jakarta. A quantitative associative survey involved 386 service users selected through purposive sampling. Each variable was measured using five Likert-scale statements. IBM SPSS Statistics 26 analyses included item–total correlations, Cronbach's alpha, residual diagnostics, multicollinearity, multiple linear regression, t-tests, an F-test, and coefficients of determination. All items exceeded the correlation threshold of approximately 0.100, and alpha coefficients ranged from 0.771 to 0.800. Service quality had a coefficient of 0.500 with $t = 14.001$, while facilities had a coefficient of 0.430 with $t = 12.734$; both showed $p < 0.001$. The model yielded $F(2,383) = 473.619$ and $R^2 = 0.712$. The standardized service-quality coefficient of 0.491 was numerically higher than the facilities coefficient of 0.446. The Kolmogorov–Smirnov test rejected residual normality, although distribution-shape indicators suggested limited departures. The findings support positive associations between both predictors and satisfaction within the study sample. Generalization is limited by nonprobability sampling, the survey design, and residual diagnostics without robust inference.

Keywords: administrative services, user perceptions, service infrastructure, community survey, multiple regression

1. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran penting dalam evaluasi pelayanan administratif kelurahan. Pengguna layanan tidak hanya menilai dokumen yang diterima, tetapi juga kejelasan informasi, ketepatan proses, perilaku petugas, dan kenyamanan selama mengurus keperluan. Penilaian tersebut terbentuk melalui pengalaman langsung ketika persyaratan diperiksa, antrean diikuti, serta hasil layanan disampaikan. Evaluasi kepuasan karena itu perlu menjelaskan aspek interaksi pelayanan dan kondisi sarana yang menyertai proses tersebut.

Kantor Kelurahan Semanan di Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat, menyediakan pelayanan administratif bagi masyarakat setempat. Observasi awal peneliti mengidentifikasi waktu penyelesaian yang tidak konsisten, respons keluhan yang belum optimal, pengelolaan antrean pada jam tertentu, serta keterbatasan ruang tunggu, informasi, dan toilet. Temuan observasi ini menjadi latar persoalan penelitian, bukan estimasi frekuensi keluhan seluruh warga. Survei dilakukan untuk memperoleh bukti tentang hubungan persepsi kualitas pelayanan serta fasilitas dengan kepuasan pengguna layanan.



Kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai fungsi yang saling melengkapi. Petugas yang memberikan penjelasan jelas dapat mengurangi ketidakpastian prosedur, sedangkan sarana yang tertata membantu masyarakat menjalani proses dengan nyaman. Ruang yang memadai belum menjamin kepuasan apabila petugas tidak responsif. Sebaliknya, interaksi yang baik dapat tetap disertai ketidaknyamanan ketika sarana dasar tidak berfungsi. Pemisahan kedua aspek memungkinkan evaluasi yang lebih terarah daripada hanya menggunakan satu penilaian umum terhadap kantor kelurahan.

Risqiyana et al. (2026) menjelaskan kualitas pelayanan publik melalui kemampuan penyelenggara layanan memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk unsur manusia, proses, serta lingkungan pelayanan. Kerangka ini relevan bagi kelurahan karena layanan diberikan melalui interaksi berulang antara aparatur dan warga. Keandalan berkaitan dengan ketepatan proses; ketanggapan dengan kesiapan membantu; jaminan dengan kompetensi serta sikap petugas; dan empati dengan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Bukti fisik melengkapi pengalaman yang dapat diamati masyarakat.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui kecepatan dan ketepatan waktu, keramahan serta profesionalisme, kejelasan informasi, kesiapan membantu, dan kesesuaian layanan dengan prosedur tanpa diskriminasi. Pengukuran tersebut menggunakan lima pernyataan yang dijawab responden. Skor ini menggambarkan persepsi kualitas pelayanan secara agregat, bukan hasil penghitungan kesenjangan SERVQUAL antara harapan dan kinerja pada setiap dimensi. Perbedaan ini menjaga kesesuaian antara teori pelayanan dan instrumen yang benar-benar digunakan.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan dapat dijelaskan melalui pengalaman penyelesaian kebutuhan administratif. Informasi yang jelas membantu warga menyiapkan persyaratan, ketepatan waktu mengurangi ketidakpastian, dan sikap profesional memberi rasa dihargai. Dalam kerangka tersebut, peningkatan penilaian kualitas pelayanan diperkirakan berkaitan dengan peningkatan kepuasan. Hubungan yang diuji melalui regresi tetap merupakan hubungan statistik pada data survei, sehingga tidak dengan sendirinya menetapkan dampak suatu intervensi pelayanan.

Fasilitas mencakup sarana fisik yang mendukung kelancaran proses dan kenyamanan pengguna layanan. Dalam penelitian ini, fasilitas diukur melalui kapasitas serta kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, fungsi perlengkapan kantor, fasilitas pendukung, dan kejelasan papan informasi serta nomor antrean. Fokus ini membedakan fasilitas dari perilaku aparatur. Meskipun keduanya berada dalam pengalaman yang sama, fasilitas menjelaskan kondisi sarana yang digunakan, sedangkan kualitas pelayanan menekankan cara layanan diberikan.

Ramdhani dan Fadili (2024) menemukan hubungan signifikan fasilitas dengan kepuasan pasien pada konteks klinik. Temuan tersebut mendukung relevansi sarana dalam evaluasi pengalaman pengguna, tetapi kebutuhan pasien berbeda dari kebutuhan warga yang mengurus administrasi. Dalam pelayanan kelurahan, kenyamanan menunggu, kemudahan menemukan informasi, dan keberfungsian perangkat dapat membantu memperlancar interaksi. Arah hubungan yang diharapkan adalah positif, tanpa menganggap seluruh jenis fasilitas mempunyai besaran pengaruh yang sama.

Fahlefi et al. (2024) juga melaporkan peran pelayanan serta fasilitas dalam kepuasan pasien rawat jalan. Pengalaman ini memperlihatkan perlunya menilai kedua aspek secara bersamaan. Namun, hubungan antarvariabel dalam suatu sektor tidak otomatis berlaku pada sektor lain. Pengujian pada Kantor Kelurahan Semanan diperlukan untuk melihat apakah persepsi terhadap fasilitas tetap berkaitan dengan kepuasan setelah kualitas pelayanan diperhitungkan dalam model yang sama.

Indrasari (2019) menjelaskan bahwa kepuasan berkaitan dengan persepsi terhadap kinerja layanan dan harapan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan masyarakat dipahami sebagai evaluasi pengalaman menerima pelayanan administratif di Kelurahan Semanan. Instrumen mencakup kepuasan keseluruhan, kesesuaian hasil dengan harapan, efisiensi penyelesaian, kesediaan merekomendasikan, dan perasaan dihargai. Kesediaan merekomendasikan merupakan respons lanjutan yang berkaitan dengan kepuasan, sehingga skor ini dibaca sebagai skala persepsi penelitian. Pengukuran tersebut tidak menggunakan indeks resmi survei kepuasan masyarakat maupun perhitungan kesenjangan harapan dan kinerja.

Sandi et al. (2021) menemukan hubungan positif kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. Sebaliknya, Kibtiyah dan Suryani (2024) melaporkan hubungan yang tidak signifikan pada Kelurahan Belimbing Raya, dengan $p = 0,666$. Sari dan Suryani (2023) mengkaji hubungan tersebut pada Kelurahan Agung. Perbedaan temuan pada pelayanan lokal menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan perlu diuji pada konteks pengguna, instrumen, dan model penelitian masing-masing.

Riauwati dan Dwiyantri (2023) menemukan signifikansi kualitas pelayanan secara simultan pada administrasi kependudukan, tetapi hanya dimensi empati yang signifikan secara parsial. Putri dan Surianto (2024) melaporkan bahwa fasilitas signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan tidak signifikan secara parsial pada model yang memasukkan lokasi. Dengan demikian, kesenjangan hasil tidak dapat diringkas sebagai seluruh penelitian selalu menemukan pengaruh positif masing-masing variabel. Hasil agregat, hasil per dimensi, dan

hasil ketika prediktor lain dikendalikan perlu dibedakan.

Penelitian ini menguji kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama pada pelayanan administratif Kelurahan Semanan. Pengujian menilai apakah penilaian terhadap interaksi petugas tetap berkaitan dengan kepuasan setelah kondisi sarana diperhitungkan, serta apakah fasilitas memberikan penjelasan tambahan di luar kualitas pelayanan. Kontribusinya berupa bukti pada pengguna layanan tahun 2026 untuk memisahkan perhatian terhadap proses pelayanan dan dukungan sarana dalam evaluasi kelurahan. Temuan merupakan pengujian kontekstual dan tidak dimaksudkan sebagai kebaruan teori atau bukti yang mewakili seluruh kelurahan di Jakarta Barat.

Kerangka berpikir menempatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai prediktor kepuasan masyarakat. Hubungan pertama menjelaskan aspek interaksi dan proses pelayanan, sedangkan hubungan kedua menjelaskan kenyamanan serta dukungan sarana. Pengujian simultan menilai apakah kedua prediktor secara bersama menyediakan penjelasan statistik terhadap variasi kepuasan. Uji simultan tidak menguji interaksi atau sinergi karena model tidak memasukkan hasil perkalian kedua variabel.



Sumber: (olah penelitian, 2026)

Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian

H1 menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat setelah fasilitas diperhitungkan. H2 menyatakan fasilitas berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan setelah kualitas pelayanan diperhitungkan. H3 menyatakan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama berhubungan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Arah positif kedua koefisien dinilai melalui estimasi individual, sedangkan signifikansi model dinilai melalui uji F.

Tujuan penelitian adalah menganalisis hubungan parsial dan simultan tersebut, menilai kemampuan penjelasan model, serta membahas implikasinya bagi evaluasi pelayanan. Pemilihan desain survei mendukung pengujian hubungan pada persepsi pengguna. Kesimpulan pengaruh digunakan dalam pengertian statistik model, dengan batas bahwa penentuan sebab akibat memerlukan desain dan pengendalian yang lebih kuat.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain penelitian dan sampel

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif melalui survei terhadap pengguna layanan Kantor Kelurahan Semanan, Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat, pada tahun 2026. Kuesioner menjadi sumber data untuk pengukuran variabel dan pengujian hubungan. Observasi awal dilakukan terhadap kondisi fasilitas, proses pelayanan, serta interaksi petugas dengan masyarakat, sedangkan dokumen instansi digunakan untuk menjelaskan konteks objek penelitian. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel serta menguji hubungan sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Analisis statistik melibatkan 386 responden.

Pemilihan responden menggunakan purposive sampling. Kriteria meliputi berdomisili di Kelurahan Semanan, berusia minimal 17 tahun atau telah memiliki KTP, dan pernah menggunakan layanan administratif minimal sekali dalam enam bulan terakhir. Jumlah penduduk sekitar 94.000 yang dicantumkan dalam rancangan merupakan konteks wilayah, bukan jumlah pengguna layanan yang seluruhnya memenuhi kriteria. Karena pemilihan tidak dilakukan secara acak, sampel tidak diberi jaminan keterwakilan probabilitas terhadap seluruh penduduk.

Perencanaan awal ukuran sampel menggunakan $n = N/(1 + Ne^2)$, dengan $N = 94.000$ dan $e = 0,05$, menghasilkan sekitar 398,31 atau 399 setelah pembulatan ke atas. Jumlah kasus yang digunakan dalam analisis adalah 386, sesuai jumlah kasus pada keluaran statistik. Angka perencanaan tersebut tidak digunakan untuk menetapkan margin kesalahan sampel aktual karena responden dipilih secara purposif. Perbedaan antara jumlah perencanaan dan kasus analisis membatasi penilaian terhadap pencapaian target sampel. Tingkat respons tidak dihitung karena jumlah respons awal dan jumlah kasus yang dikeluarkan tidak dilaporkan secara terpisah.

2.2 Operasionalisasi variabel dan instrumen

Kualitas pelayanan merupakan prediktor pertama, fasilitas prediktor kedua, dan kepuasan masyarakat variabel terikat. Setiap variabel diukur menggunakan lima pernyataan dalam kuesioner penelitian. Pilihan jawaban menggunakan skala 1 untuk sangat tidak setuju hingga 5 untuk sangat setuju. Skor variabel diperoleh melalui penjumlahan lima butir sehingga rentang teoritisnya 5–25. Tabel 1 menyajikan cakupan pengukuran sesuai pernyataan yang dijawab responden.

Tabel 1. Cakupan pengukuran variabel

Variabel	Cakupan lima butir
Kualitas pelayanan X_1	Kecepatan; profesionalisme; kejelasan informasi; bantuan petugas; kesesuaian prosedur tanpa diskriminasi.
Fasilitas X_2	Ruang tunggu; kebersihan; fungsi perlengkapan; sarana pendukung; informasi dan nomor antrian.

Variabel	Cakupan lima butir
Kepuasan masyarakat Y	Kepuasan keseluruhan; kesesuaian harapan; efisiensi penyelesaian; rekomendasi; perasaan dihargai.

Sumber: (kuesioner penelitian, 2026)

Pengujian instrumen menggunakan korelasi Pearson antara setiap butir dan skor total variabel serta Cronbach's alpha. Dengan $n = 386$ dan derajat bebas 384, nilai kritis korelasi dua sisi pada taraf 5% sekitar 0,0998, dibulatkan menjadi 0,100. Skor total pada pengujian korelasi mencakup butir yang diuji, sehingga koefisien tidak disebut corrected item-total correlation. Alpha dibandingkan dengan ambang 0,60 yang digunakan pada rancangan penelitian; nilai yang diperoleh juga melampaui 0,70. Hasil ini dibatasi pada korelasi butir dan konsistensi internal, bukan bukti lengkap validitas konstruk (Ghozali, 2021).

2.3 Model dan prosedur analisis

Pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 26. Model yang diestimasi adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$. Y merupakan skor kepuasan, X_1 skor kualitas pelayanan, X_2 skor fasilitas, a konstanta, dan ε residual. Koefisien tidak terstandar menjelaskan perubahan prediksi skor Y untuk perubahan satu poin prediktor ketika prediktor lain tetap. Beta terstandar dipakai untuk membandingkan besaran hubungan dalam model, tanpa menyatakan selisih beta telah diuji signifikan.

Diagnostik mencakup Kolmogorov-Smirnov dengan koreksi Lilliefors, skewness dan kurtosis, histogram, Normal P-P Plot, scatterplot residual, serta tolerance dan VIF. Normalitas yang diperiksa adalah normalitas residual, bukan normalitas setiap variabel. Hasil numerik dan grafik dibahas bersama; penolakan uji normalitas tidak dibatalkan hanya karena bentuk grafik tampak mendekati normal. Scatterplot digunakan sebagai pemeriksaan visual, sehingga tidak dianggap menggantikan uji formal heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis menggunakan taraf 5%. Uji t menggunakan derajat bebas $n - k - 1 = 383$, dengan $k = 2$, sedangkan uji F menggunakan derajat bebas 2 dan 383. Nilai SPSS yang ditampilkan 0,000 dilaporkan sebagai $p < 0,001$. R^2 dan adjusted R^2 merangkum proporsi variasi kepuasan yang dijelaskan model. Analisis tambahan dari keluaran korelasi membedakan kuadrat korelasi parsial, kuadrat korelasi semiparsial, serta alokasi R^2 melalui beta dikalikan korelasi zero-order. Perhitungan tambahan menggunakan angka keluaran yang telah dibulatkan, bukan estimasi ulang dari data mentah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil pengujian instrumen

Keluaran korelasi memuat 386 kasus untuk setiap butir. Lima belas koefisien butir dengan skor total berada pada rentang 0,679–0,782. Seluruhnya lebih besar daripada nilai kritis sekitar 0,100 dan memiliki $p < 0,001$ pada matriks SPSS. Tabel 2 menyajikan

seluruh hasil tanpa mengulang matriks korelasi antarbutir. Pengelompokan mempertahankan kode variabel dan jumlah pernyataan yang sama dengan instrumen.

Tabel 2. Korelasi butir dengan skor total

Butir	r hitung	r kritis	p	Keputusan
X1.1	0,748	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
X1.2	0,742	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
X1.3	0,727	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
X1.4	0,722	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
X1.5	0,679	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
X2.1	0,747	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
X2.2	0,782	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
X2.3	0,758	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
X2.4	0,713	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
X2.5	0,731	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
Y.1	0,722	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
Y.2	0,721	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
Y.3	0,737	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
Y.4	0,743	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos
Y.5	0,726	$\approx 0,100$	$< 0,001$	Lolos

Sumber: (data primer diolah dengan IBM SPSS Statistics 26, 2026)

$N = 386$; skor total mencakup butir yang diuji. Lolos berarti melampaui ambang korelasi.

Pada kualitas pelayanan, koefisien tertinggi 0,748 terdapat pada butir kecepatan dan ketepatan waktu, sedangkan terendah 0,679 pada kesesuaian prosedur tanpa diskriminasi. Pada fasilitas, koefisien tertinggi 0,782 terdapat pada kebersihan dan terendah 0,713 pada sarana pendukung. Koefisien kepuasan relatif berdekatan, yaitu 0,721–0,743. Perbedaan ini menjelaskan keterkaitan skor butir dengan skor total, bukan urutan kepentingan atau tingkat kepuasan terhadap setiap atribut. Tidak ada prioritas perbaikan yang ditetapkan hanya dari koefisien terendah.

Korelasi dengan total yang mencakup butir dapat lebih tinggi daripada korelasi dengan total yang mengecualikan butir. Karena itu, hasil dipahami sebagai bukti awal keterkaitan butir dalam skala yang dilaporkan. Pengujian ini belum memastikan pemisahan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan secara struktural. Dimensi pelayanan dan kepuasan yang sama-sama berhubungan dengan sikap petugas juga perlu diperhatikan ketika menafsirkan hubungan antarskor.

Tabel 3. Konsistensi internal instrumen

Variabel	Butir	Alpha	Ambang
Kualitas pelayanan	5	0,771	0,60
Fasilitas	5	0,800	0,60
Kepuasan masyarakat	5	0,781	0,60

Sumber: (keluaran IBM SPSS Statistics 26, data penelitian 2026)

Ketiga alpha melampaui ambang penelitian dan juga berada di atas 0,70. Dengan demikian, hasil mendukung konsistensi internal setiap kelompok lima pernyataan. Fasilitas memiliki alpha numerik tertinggi, tetapi selisih alpha tidak digunakan untuk menetapkan bahwa pengukuran fasilitas paling valid. Alpha dipengaruhi keterkaitan antarbutir serta cakupan konstruk. Pengembangan instrumen selanjutnya tetap memerlukan pemeriksaan isi dan pemisahan konsep, khususnya karena rekomendasi dalam skala kepuasan merupakan respons yang lebih luas daripada evaluasi pengalaman langsung.

3.2 Normalitas dan bentuk distribusi residual

Tabel 4. Diagnostik numerik residual

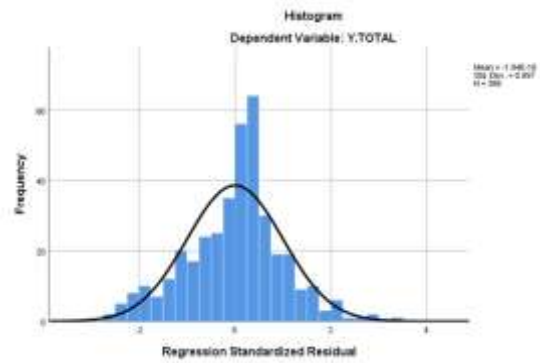
Ukuran	Nilai
N	386
Rerata residual	0,0000000
Simpangan baku residual	1,46897443
Statistik K-S	0,106
p K-S dengan koreksi Lilliefors	< 0,001
Skewness dan SE	-0,125; 0,124
Kurtosis dan SE	0,459; 0,248
z skewness	-1,008
z kurtosis	1,851

Sumber: (keluaran SPSS, 2026)

Rasio z dihitung dari koefisien dibagi standard error yang tercetak.

Uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan statistik 0,106 dengan $p < 0,001$. Pada taraf 5%, hipotesis distribusi residual normal ditolak. Kesimpulan ini dipertahankan meskipun ukuran sampel cukup besar. Rerata mendekati nol merupakan sifat residual pada model dengan konstanta dan tidak membuktikan normalitas. Simpangan baku 1,46897443 menggambarkan penyebaran residual, sedangkan standard error of the estimate menggunakan pembagi derajat bebas model dan karena itu memiliki nilai sedikit berbeda.

Skewness -0,125 menunjukkan kemencengan ke kiri yang kecil. Kurtosis 0,459 menunjukkan bentuk distribusi sedikit lebih runcing daripada acuan normal. Rasio z masing-masing sekitar -1,008 dan 1,851, yang berada dalam interval -1,96 sampai 1,96. Hasil ini memberi informasi bahwa dua ukuran bentuk distribusi tidak menunjukkan penyimpangan besar menurut pemeriksaan tersebut. Namun, keduanya tidak mencakup seluruh bentuk penyimpangan distribusi dan tidak menggugurkan penolakan uji K-S.

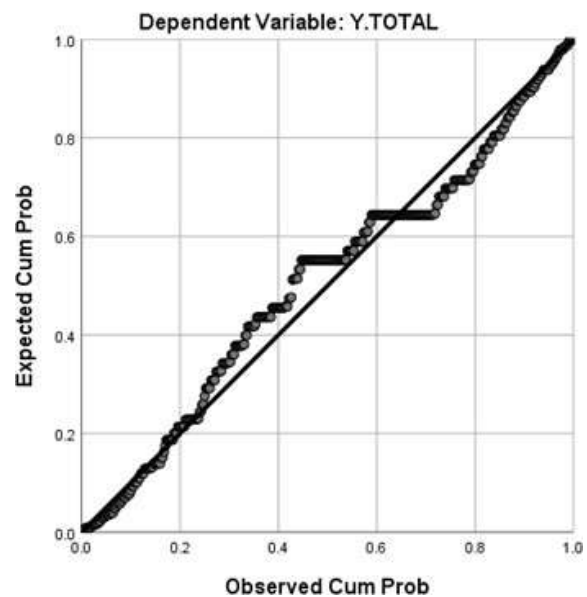


Sumber: (keluaran IBM SPSS Statistics 26, 2026)

Gambar 2. Histogram residual terstandar.

Histogram menunjukkan konsentrasi residual di sekitar nol dengan bentuk menyerupai lonceng. Terlihat pula beberapa pengamatan pada bagian ekor kanan. Karena skor variabel merupakan jumlah lima jawaban Likert, respons memiliki nilai terbatas dan dapat menimbulkan pola bertingkat. Bentuk visual yang mendekati normal membantu menjelaskan sifat distribusi, tetapi tidak cukup untuk menyatakan seluruh asumsi inferensi telah terpenuhi.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: (keluaran IBM SPSS Statistics 26, 2026)

Gambar 3. Normal P-P Plot residual.

P-P Plot memperlihatkan banyak titik dekat garis diagonal, disertai penyimpangan serta pola bertingkat di bagian tengah. Grafik ini konsisten dengan bentuk yang relatif mendekati normal tetapi tidak persis normal. Interpretasi gabungan karena itu menyatakan normalitas ditolak secara formal, sementara ukuran kemencengan dan keruncingan menunjukkan penyimpangan terbatas. Sampel besar dapat mendukung pendekatan asimtotik di bawah syarat yang sesuai, tetapi tidak menjamin bahwa semua masalah residual otomatis hilang. Penelitian ini menggunakan inferensi regresi konvensional dan belum menguji kestabilannya dengan standard error robust atau bootstrap.

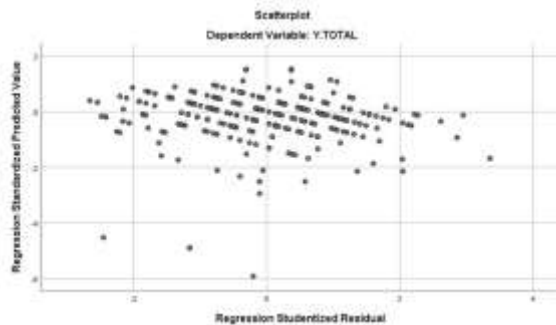
3.3 Multikolinearitas dan pola residual

Tabel 5. Hasil pemeriksaan multikolinearitas

Prediktor	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan	0,612	1,633
Fasilitas	0,612	1,633

Sumber: (keluaran IBM SPSS Statistics 26, data penelitian 2026)

Kedua prediktor mempunyai tolerance 0,612 dan VIF 1,633. Nilai tersebut melewati kriteria tolerance $> 0,10$ dan berada jauh di bawah VIF 10 yang digunakan dalam penelitian (Ghozali, 2021). Hasil tidak menunjukkan multikolinearitas berat. Kesamaan VIF wajar pada model dengan dua prediktor karena keterkaitan masing-masing dengan satu prediktor lain merupakan hubungan yang sama. Keputusan ini tidak berarti kualitas pelayanan dan fasilitas sama sekali tidak berkorelasi atau sepenuhnya bebas dari tumpang tindih konsep.



Sumber: (keluaran IBM SPSS Statistics 26, 2026)

Gambar 4. Scatterplot diagnostik residual.

Pada Gambar 4, sumbu horizontal menunjukkan residual studentized dan sumbu vertikal menunjukkan nilai prediksi terstandar. Titik yang mendekati -6 berada pada sumbu vertikal, sehingga nilai tersebut merupakan nilai prediksi terstandar, bukan residual studentized. Beberapa titik terletak jauh dari kumpulan utama, tetapi statusnya sebagai pengamatan berpengaruh tidak dapat ditentukan hanya dari posisi pada grafik. Pola pita diagonal dapat berkaitan dengan skor respons yang terbatas. Secara visual tidak tampak pola corong yang sederhana dan jelas; namun, hasil ini belum cukup untuk memastikan varians residual konstan.

Pemeriksaan heteroskedastisitas dalam penelitian ini bersifat visual dan tidak disertai uji formal. Karena itu, kesimpulan dibatasi pada pola yang terlihat dalam scatterplot. Pengamatan yang terpisah dari kumpulan utama tidak otomatis dihapus. Pemeriksaan lanjutan memerlukan verifikasi data individual dan ukuran leverage atau pengaruh pengamatan. Uji heteroskedastisitas yang sesuai atau penggunaan standard error robust dapat digunakan untuk menilai kestabilan inferensi apabila data individual tersedia.

3.4 Persamaan regresi dan uji parsial

Tabel 6. Estimasi regresi dan pengujian koefisien

Prediktor	B	SE	Beta	t	p
Konstanta	1,206	0,647	—	1,863	0,063

<https://ejournal.cakrawarti.id/index.php/JMAEKA/>

Prediktor	B	SE	Beta	t	p
Kualitas pelayanan	0,500	0,036	0,491	14,001	$< 0,001$
Fasilitas	0,430	0,034	0,446	12,734	$< 0,001$

Y adalah skor kepuasan masyarakat. Koefisien dan SE ditampilkan sesuai pembulatan keluaran.

Sumber: (keluaran Coefficients SPSS, 2026)

Persamaan estimasi adalah $\hat{Y} = 1,206 + 0,500X_1 + 0,430X_2$. Koefisien kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kenaikan satu poin skor X_1 berkaitan dengan kenaikan prediksi kepuasan sebesar 0,500 poin ketika fasilitas tetap. Koefisien fasilitas menunjukkan kenaikan prediksi 0,430 poin untuk kenaikan satu poin X_2 ketika kualitas pelayanan tetap. Karena skor berupa total lima butir, satu poin merujuk pada skor agregat, bukan satu kategori penilaian pada semua pernyataan sekaligus.

Konstanta 1,206 memiliki $p = 0,063$ sehingga tidak signifikan pada taraf 5%. Konstanta merupakan nilai prediksi ketika kedua prediktor nol, sementara rentang teoritis prediktor adalah 5–25. Karena nol berada di luar rentang tersebut, konstanta tidak ditafsirkan sebagai kepuasan aktual ketika masyarakat tidak memperoleh layanan atau fasilitas. Ketidaksignifikanan konstanta juga tidak membatalkan pengujian kedua koefisien prediktor.

Uji kualitas pelayanan menghasilkan $t = 14,001$ dan $p < 0,001$. Nilai t lebih besar daripada t kritis sekitar 1,966 pada derajat bebas 383. Hasil mendukung H_1 pada model yang dilaporkan. Fasilitas menghasilkan $t = 12,734$ dan $p < 0,001$, sehingga H_2 juga didukung. Pernyataan dukungan hipotesis mengacu pada inferensi konvensional keluaran SPSS, dengan batas diagnostik residual dan desain survei yang telah dijelaskan.

Beta terstandar kualitas pelayanan 0,491 lebih tinggi secara numerik daripada fasilitas 0,446. Artinya, dalam model ini, perubahan satu simpangan baku kualitas pelayanan berkaitan dengan perubahan prediksi Y yang lebih besar daripada perubahan satu simpangan baku fasilitas, ketika prediktor lain tetap. Selisih 0,045 belum diuji secara khusus, sehingga tidak disebut bukti bahwa pengaruh kualitas pelayanan secara statistik lebih besar. Nilai t menunjukkan signifikansi masing-masing koefisien, bukan pengujian selisih kedua koefisien.

3.5 Uji simultan dan kemampuan penjelasan model

Tabel 7. Analisis varians model

Sumber	JK	df	RK
Regresi	2054,706	2	1027,353
Residual	830,786	383	2,169
Total	2885,492	385	—

$F = 473,619$; $p < 0,001$. JK adalah jumlah kuadrat; RK adalah rerata kuadrat.

Sumber: (tabel ANOVA SPSS, 2026)

Uji model menghasilkan $F(2,383) = 473,619$ dengan $p < 0,001$, lebih besar daripada nilai kritis

sekitar 3,019. Hasil menolak hipotesis bahwa kedua koefisien slope secara bersama sama dengan nol dan mendukung H3. Uji F menunjukkan model memiliki penjelasan statistik dibandingkan model dengan konstanta saja. Arah positif hubungan tidak berasal dari F, melainkan dari tanda koefisien kualitas pelayanan dan fasilitas pada Tabel 6.

Pengujian simultan tidak membuktikan efek sinergi antara kedua prediktor. Model yang diestimasi bersifat aditif tanpa koefisien interaksi. Hasilnya juga tidak menyatakan bahwa perubahan pelayanan dan fasilitas pasti menghasilkan perubahan kepuasan sebesar angka yang sama pada suatu program kebijakan. Penjelasan tersebut memerlukan rancangan intervensi atau data antarwaktu yang dapat memperkuat identifikasi hubungan sebab akibat.

Tabel 8. Ringkasan kemampuan penjelasan model

Ukuran	Nilai
R	0,844
R ²	0,712
Adjusted R ²	0,711
Standard error of the estimate	1,47280

Sumber: (keluaran IBM SPSS Statistics 26, data penelitian 2026).

R² sebesar 0,712 menunjukkan 71,2% variasi skor kepuasan dalam sampel dijelaskan oleh kombinasi linear kedua prediktor. Adjusted R² sebesar 0,711 hampir sama dengan R², sehingga koreksi terhadap jumlah prediktor dan ukuran sampel tidak banyak mengubah ringkasan tersebut. R sebesar 0,844 merupakan korelasi antara nilai kepuasan teramati dan nilai prediksi model. Nilai ini tidak menunjukkan persentase warga yang puas.

Sebesar 28,8% variasi belum dijelaskan oleh model. Bagian ini dapat mencakup faktor yang tidak dimasukkan, variasi individual, kesalahan pengukuran, serta ketidaksesuaian model. Penelitian tidak mengalokasikannya secara pasti pada kompetensi aparatur, birokrasi, atau faktor tertentu karena variabel tersebut tidak dianalisis. Standard error of the estimate 1,47280 menunjukkan penyebaran kesalahan prediksi pada satuan skor kepuasan. Kemampuan penjelasan dalam sampel tidak sama dengan ketepatan prediksi pada pengguna layanan baru.

3.6 Korelasi parsial dan alokasi kontribusi model

Tabel 9. Korelasi dan ukuran kontribusi

Ukuran	Pelayanan	Fasilitas
Korelasi zero-order	0,768	0,751
Korelasi parsial	0,582	0,545
Korelasi semiparsial	0,384	0,349
Kuadrat korelasi parsial	33,87%	29,70%
Kuadrat korelasi semiparsial	14,75%	12,18%

Ukuran	Pelayanan	Fasilitas
Beta dikalikan zero-order	37,71%	33,49%

Sumber: (keluaran korelasi pada tabel Coefficients dan perhitungan dari angka tiga desimal, 2026)

Persentase merupakan pendekatan akibat pembulatan.

Korelasi zero-order kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar 0,768 dan fasilitas sebesar 0,751. Setelah prediktor lain diperhitungkan, korelasi parsial masing-masing 0,582 dan 0,545. Penurunan dibandingkan korelasi awal menunjukkan adanya informasi yang saling terkait antara kedua prediktor. Hubungan parsial tetap positif, sejalan dengan tanda koefisien pada model regresi.

Kuadrat korelasi parsial menghasilkan sekitar 33,87% untuk pelayanan dan 29,70% untuk fasilitas. Ukuran ini menjelaskan proporsi variasi Y yang masih tersisa setelah prediktor lain dikeluarkan dan kemudian berkaitan dengan prediktor yang sedang dinilai. Penyebutnya berbeda dari total variasi Y. Karena itu, kedua persentase tidak dijumlahkan untuk mendapatkan R² model.

Kuadrat korelasi semiparsial menghasilkan sekitar 14,75% dan 12,18%. Ukuran ini menjelaskan tambahan R² unik ketika masing-masing prediktor dimasukkan ke model yang sudah berisi prediktor lain. Penjumlahan keduanya tidak harus sama dengan 71,2% karena ada bagian penjelasan yang dibagi bersama oleh kedua prediktor. Perhitungan dari korelasi tercetak memberi pendekatan dan tidak menambahkan model regresi baru.

Perkalian beta dengan korelasi zero-order menghasilkan 0,377088 atau sekitar 37,71% untuk kualitas pelayanan dan 0,334946 atau sekitar 33,49% untuk fasilitas. Jumlah keduanya mendekati 71,20%, sesuai R² setelah pembulatan. Perhitungan ini disajikan sebagai pembagian deskriptif R² berdasarkan koefisien model terstandar. Angkanya tidak diperlakukan sebagai kontribusi unik, kuadrat korelasi parsial, maupun besaran dampak sebab akibat. Penilaian tambahan R² unik tetap mengacu pada kuadrat korelasi semiparsial.

3.7 Pembahasan temuan dan implikasi

Hubungan positif kualitas pelayanan menunjukkan bahwa persepsi terhadap ketepatan proses, kejelasan informasi, bantuan petugas, dan perlakuan profesional berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan Kelurahan Semanan. Pada pelayanan administratif, informasi yang jelas dapat membantu warga menyiapkan persyaratan, sedangkan bantuan petugas mendukung penyelesaian proses. Penjelasan ini merupakan penafsiran atas skor agregat dan tidak membuktikan hubungan setiap indikator secara terpisah. Hasil searah dengan Sandi et al. (2021), tetapi berbeda dari Kibtiah dan Suryani (2024) yang melaporkan hasil tidak signifikan. Perbedaan tersebut menunjukkan pentingnya konteks pengguna dan pengukuran; penelitian ini tidak menguji secara langsung penyebab perbedaan antarwilayah.

Fasilitas tetap mempunyai hubungan positif dengan kepuasan setelah kualitas pelayanan diperhitungkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tidak hanya berkaitan dengan interaksi aparatur, tetapi juga dukungan sarana yang menyertai proses administrasi. Temuan sejalan dengan Ramdhani dan Fadili (2024) serta Fahlefi et al. (2024) dalam konteks pelayanan kesehatan. Pada Kelurahan Semanan, penafsiran diarahkan pada ruang tunggu, kebersihan, keberfungsian perlengkapan, fasilitas pendukung, serta informasi antrean sesuai cakupan instrumen. Model tidak memisahkan pengaruh setiap fasilitas, sehingga tidak dapat menentukan fasilitas mana yang paling bermasalah atau paling besar manfaat perbaikannya.

Signifikansi kualitas pelayanan dalam penelitian ini berbeda dari hasil parsial Putri dan Surianto (2024), yang menemukan fasilitas signifikan tetapi kualitas pelayanan tidak signifikan pada model yang juga memasukkan lokasi. Riauwati dan Dwiyantri (2023) membedakan signifikansi dimensi pelayanan secara bersama dari signifikansi masing-masing dimensi. Perbedaan model dan bentuk pengukuran dapat berkaitan dengan variasi temuan, tetapi tidak diuji sebagai penyebab dalam penelitian ini. Bukti tersebut menegaskan bahwa hasil pada skor agregat perlu dibaca sesuai prediktor yang dikendalikan dan tidak diterapkan sebagai kesimpulan seragam untuk seluruh sektor layanan.

Implikasi manajerialnya adalah mengevaluasi pelayanan dan sarana secara bersama, dengan ukuran operasional yang sesuai. Kejelasan informasi dapat dipantau melalui kelengkapan persyaratan saat pengajuan; ketepatan proses melalui durasi penyelesaian; dan dukungan sarana melalui pemeriksaan fungsi serta ketersediaannya. Usulan ini merupakan penerjemahan cakupan instrumen ke kegiatan evaluasi, bukan hasil pengujian bahwa suatu program tertentu telah efektif. Penelitian tidak menetapkan urutan kelemahan tiap atribut karena tidak menyajikan perbandingan rerata atau uji antaratribut.

Beta pelayanan yang lebih tinggi secara numerik dapat menjadi pertimbangan perhatian, tetapi fasilitas tetap mempunyai koefisien signifikan. Penetapan anggaran tidak sebaiknya hanya mengikuti perbandingan beta karena kebutuhan dasar sarana, biaya perbaikan, dan manfaat aksesibilitas tidak diukur dalam model. Keputusan praktis perlu menggabungkan hasil persepsi dengan pemeriksaan layanan aktual dan kapasitas instansi. Pemantauan setelah perbaikan diperlukan untuk menilai apakah kepuasan benar-benar berubah.

3.8 Keterbatasan penelitian

Pemilihan responden secara purposif membatasi generalisasi terhadap seluruh penduduk dan seluruh pengguna layanan. Pengumpulan data dilaporkan pada tahun 2026 tanpa rincian bulan pelaksanaan, dan tingkat respons belum dapat dihitung karena alur jumlah respons serta penyaringan kasus tidak dilaporkan secara terpisah. Jumlah analisis 386 responden tidak diperlakukan sebagai realisasi

perhitungan Slovin 399 dengan margin kesalahan 5%. Pengukuran melalui satu survei dan sumber responden yang sama memungkinkan bias persepsi bersama. Hubungan yang ditemukan belum membuktikan arah sebab akibat.

Uji Kolmogorov-Smirnov menolak normalitas residual, sementara pemeriksaan heteroskedastisitas masih bersifat visual. Scatterplot juga memperlihatkan beberapa titik yang terpisah dari kumpulan utama tanpa pengujian pengaruh pengamatan. Analisis belum mencakup standard error robust atau bootstrap, sehingga kesimpulan signifikansi mengikuti inferensi konvensional dengan keterbatasan diagnostik tersebut. Korelasi butir-total dan alpha belum memastikan pemisahan konstruk secara struktural. Selain itu, beberapa pernyataan fasilitas memuat lebih dari satu sarana, sedangkan skala kepuasan mencakup rekomendasi dan perasaan dihargai. Cakupan ini perlu diperhatikan ketika menafsirkan hubungan antarskor dan ketika mengembangkan instrumen penelitian berikutnya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada 386 responden pengguna layanan Kantor Kelurahan Semanan, kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan dalam model regresi yang dilaporkan. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,500 dengan $t = 14,001$ dan koefisien fasilitas sebesar 0,430 dengan $t = 12,734$; keduanya memiliki $p < 0,001$. Uji simultan menghasilkan $F(2,383) = 473,619$, $p < 0,001$, dengan R^2 sebesar 0,712 dan adjusted R^2 sebesar 0,711. Hasil mendukung ketiga hipotesis pada pengertian hubungan statistik dalam sampel.

Kualitas pelayanan mempunyai beta 0,491, lebih tinggi secara numerik daripada fasilitas 0,446, tetapi perbedaan keduanya belum diuji signifikan. Alokasi beta dikalikan korelasi zero-order sebesar 37,71% dan 33,49% menjelaskan pembagian R^2 , bukan koefisien determinasi parsial. Bukti instrumen mendukung korelasi butir dengan total serta konsistensi internal. Normalitas residual ditolak oleh K-S dan pemeriksaan visual tidak cukup untuk memastikan homoskedastisitas secara formal, sehingga batas inferensi tetap perlu diperhatikan.

Kelurahan disarankan memperkuat evaluasi ketepatan proses, kejelasan informasi, bantuan petugas, serta keberfungsian fasilitas. Prioritas tindakan perlu didasarkan pada pemeriksaan kebutuhan aktual dan kemampuan pelaksanaan, bukan hanya besar koefisien. Penelitian selanjutnya perlu mendokumentasikan pembentukan sampel, memisahkan konstruk secara lebih kuat, dan memeriksa kestabilan hasil melalui inferensi robust atau bootstrap dengan data final. Pengamatan antarwaktu dapat membantu menilai perubahan kepuasan setelah perbaikan layanan.

REFERENSI

- Fahlefi, W., Suliantoro, & Cahyani, N. A. (2024). Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 11(1), 59–70. <https://doi.org/10.54131/jbma.v11i1.185>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kibtiah, M., & Suryani, L. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2), 1789–1799. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1117>
- Putri, W. T. K., & Surianto, M. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit XY. *Jurnal EMT KITA*, 8(2), 811–821. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.2383>
- Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 236–241. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10477387>
- Riauwati, J., & Dwiyaniti, N. T. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat: Studi kasus di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat. *REMIK*, 7(1), 784–794. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12163>
- Risqiyana, T., & Kamela, H. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan, Tata Kelola, dan Peran Sumber Daya Perekaman E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Labang: Analysis of Service Quality, Governance, and the Role of E-KTP Recording Resources on Community Satisfaction Labang District. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v3i1.586>
- Sandi, A., Hs, J., & Muchlisa, D. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mande Kota Bima. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 4(2), 76–85. <https://doi.org/10.33627/pk.v4i2.520>
- Sari, D. P., & Suryani, L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2), 1095–1109. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/878>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2)*. Alfabeta.