

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN SEMBILAN SEPULUH ULU KOTA PALEMBANG

Desi<sup>1</sup>, Irwan Septayuda,<sup>2</sup>  
Universitas Binadarma Palembang  
[desi.okto99@gmail.com](mailto:desi.okto99@gmail.com)<sup>1</sup>, [irwan.septayuda@binadarma.ac.id](mailto:irwan.septayuda@binadarma.ac.id)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan instansi pemerintahan, terutama Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang, terhadap kepuasan masyarakat melalui indikator Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati, menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) PLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik dan Jaminan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat, sementara Keandalan dan Ketanggapan tidak memiliki pengaruh positif. Empati juga terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Implikasi manajerialnya adalah bahwa Kantor Lurah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memperhatikan dan memperbaiki aspek-aspek yang telah terbukti memiliki pengaruh positif. Implikasi teoritisnya adalah penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, khususnya dalam konteks instansi pemerintahan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melibatkan analisis lebih mendalam terkait implementasi solusi, khususnya dengan mempertimbangkan efektivitas pelatihan, penerapan sistem informasi pelayanan, dan evaluasi berkelanjutan terhadap tingkat transparansi dan efisiensi pelayanan.

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

### ABSTRACT

*This research aims to analyze the influence of service quality provided by governmental institutions, particularly the Sembilan Sepuluh Ulu Subdistrict Office in Palembang City, on public satisfaction through indicators of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, utilizing the Structural Equation Modeling (SEM) PLS 3 method. The results indicate that Tangibles and Assurance positively influence Public Satisfaction, whereas Reliability and Responsiveness do not show a positive influence. Empathy is also proven to have a positive influence on Public Satisfaction. The managerial implications suggest that the Subdistrict Office can enhance public satisfaction by addressing and improving aspects that have been shown to have a positive influence. The theoretical implications of this research contribute to understanding the relationship between service quality and public satisfaction, particularly in the context of governmental institutions. For future researchers, it is recommended to conduct a deeper analysis regarding the implementation of solutions, particularly by considering the effectiveness of training, the application of service information systems, and continuous evaluation of the transparency and efficiency of services.*

*Keywords: Service Quality, Public Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Negara harus memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam pelayanan publik sesuai dengan hak dan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan harus netral karena sifatnya yang umum dan berlaku untuk semua masyarakat. Pelayanan pemerintah harus memastikan bahwa layanan pemerintah berkualitas tinggi. Kualitas aparatur pemerintahan ditentukan oleh kemampuan pegawai pelayanan yang disesuaikan dengan tugas mereka untuk menyediakan layanan (Herman, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan kebutuhan (Rochmah & Rosy, 2021). Kualitas layanan ditentukan oleh seberapa jauh perbedaan yang didapat antara kenyataan dan harapan, Adapun indikator-indikator kualitas pelayanan yaitu, kemampuan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) Zeithaml dan Parasuraman dalam (Tilome, 2017).

Tersedianya fasilitas yang memadai dan layak akan membuat penerima layanan atau masyarakat merasa nyaman. Pelayanan yang dapat diakses, mudah dipahami, dan memadai, serta keterbukaan terhadap setiap pelanggan tanpa membedakan, merupakan kunci penyediaan fasilitas pelayanan (Mayasari, 2020; Rawis et al., 2022).

Pada saat ini, masyarakat sekarang lebih kritis terhadap layanan yang tidak memenuhi harapan. Untuk menjalin komunikasi yang efektif, pengelolaan relasi dengan pelanggan harus menjadi fokus utama, tingkat kepuasan masyarakat juga sangat erat terkait dengan kualitas produk atau layanan yang diberikan (Supriyanto et al., 2021).

Kepuasan masyarakat merupakan hubungan timbal balik antara organisasi seperti yang dilakukan oleh organisasi publik untuk menyediakan kualitas pelayanan terbaik sehingga menghasilkan rasa puas yang dirasakan saat proses dilayani dan melayani. Suatu tujuan untuk mencapai sesuatu yaitu jika penerima pelayanan mendapatkan hak pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, petugas pelayanan dapat dikatakan berkualitas (Trijultian et al., 2022). Indikator-indikator kepuasan masyarakat meliputi, tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*) (Sonani & Yulia, 2021).

Kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui rekomendasi dan kritik yang diberikan oleh orang yang menerima layanan menunjukkan kepuasan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/MPan/2/2004, yang menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus dibuat sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai sumber penilaian untuk menentukan hal-hal apa yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau kepuasan karyawan (Rochmah & Rosy, 2021).

Kelurahan merupakan salah satu unit pelayanan publik pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Kantor Lurah merupakan tempat perwakilan pemerintah di tingkat kelurahan yang bertugas untuk memberikan berbagai jenis layanan administratif kepada masyarakat setempat. Keberhasilan kantor kelurahan bergantung pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Layanan yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas dan masyarakat, yang memungkinkan mereka untuk meningkatkan partisipasi aktif dan memperkuat ikatan sosial di lingkungan kelurahan (Karlina et al., 2019).

Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu merupakan sebuah instansi pemerintahan di Kecamatan Jakabaring I, Kota Palembang. Aparatur pemerintah bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi negara, yang mencakup pembuatan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang digunakan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Adapun pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Lurah 9-10 Ulu pada tahun 2023 adalah berikut:

**Tabel 1.1 Jenis pelayanan dan jumlah masyarakat yang menerima layanan di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Tahun 2023**

Tahun	Jenis Pelayanan	Jumlah Masyarakat
2023	Umum	565
2023	Surat Nikah	68
2023	Penambahan Anggota Keluarga	4
2023	Surat Pindah	27
2023	Surat Kematian	69

*Sumber: Data Diolah, 2023*

Berdasarkan pada tabel di atas, jumlah masyarakat sebanyak 565 orang telah menerima layanan untuk kepentingan umum, namun sebenarnya belum ada pengklasifikasian yang lebih jauh dikarenakan pencatatan penerimaan data masyarakat masih secara manual, sehingga proses dalam memberikan layanan kepada masyarakat masih tergolong lamban. Berdasarkan hasil observasi peneliti, ditemukan permasalahan lain yakni, banyaknya prosedur yang berbelit-belit sehingga kurang respon dalam memberikan pelayanan didukung dengan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang

sedikit dan belum adanya aplikasi *digital* dalam mempercepat proses layanan terhadap masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Untuk mengetahui bagaimana pandangan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu terhadap kualitas pelayanan, peneliti melakukan pra survey terhadap 10 responden yang telah menerima layanan di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu yang dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel Hasil Pra Survei 2023**

No	Pernyataan	Setuju %	Tidak Setuju %
1	Saya merasa pelayanan yang saya terima di kantor lurah sembilan sepuluh ulu secara umum memuaskan		
2	Saya merasa pelayanan di kantor lurah sembilan sepuluh ulu disediakan dengan waktu yang cukup cepat	45,50%	54,50%
3	Kantor lurah sembilan sepuluh ulu memiliki kemampuan untuk memerikan solusi atas pertanyaan saya	54,50%	45,50%
4	Saya merasa staf di kantor lurah sembilan sepuluh ulu bersikap ramah dan membantu	54,50%	45,50%
5	Prosedur-prosedur yang diterapkan di kantor lurah sembilan sepuluh ulu mudah dipahami	54,50%	45,50%
6	Saya merasa informasi yang diberikan oleh kantor lurah selalu jelas dan akurat	45,50%	54,50%
7	Kantor lurah secara konsisten memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saya	45,50%	54,50%
8	Saya merasa bahwa masukan dan saran dari masyarakat benar-benar diperhatikan oleh kantor lurah sembilan sepuluh ulu	54,50%	45,50%
9	Secara keseluruhan saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan kantor lurah sembilan sepuluh ulu	54,50%	45,50%

Berdasarkan hasil survey di atas, banyak pernyataan yang tidak disetujui oleh responden seperti ketepatan dan kecepatan dalam proses pelayanan dan informasi yang diberikan tidak sepenuhnya akurat, untuk itu pelayanan di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat setempat.

Penelitian ini di latar belakang oleh *research gap*. Pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023; Rochmah & Rosy, 2021; Sandi et al., 2022). Sedangkan pada penelitian (Andriyani & Ardianto, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, maka penelitian ini mencoba untuk menguji kembali bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat dengan melihat pada variabel kualitas layanan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu” Rumuskan masalah penelitian ini, yaitu: 1) Bagaimana pengaruh kemampuan fisik (*tangible*) terhadap

kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? 2) Bagaimana pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? 3) Bagaimana pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? 4) Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? 5) Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu? Adapun tujuan dari penelitian: 1) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kemampuan fisik (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu. 2) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu. 3) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu. 4) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh pgaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu. 5) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian kuantitatif deskriptif, data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi, dan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji instrument dengan melakukan uji validitas data dan uji reliabilitas data. Kemudian uji analisis data dilakukan dengan analisis *Analysis Structural Equation Model* (SEM) analisis *Direct Effect (Path Coefficient)* T-test Tempat penelitian dalam penelitian ini yaitu Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu, Kecamatan Jakabaring, Kota Palembang dan waktu penelitian kurang lebih 3 bulan dimulai dari bulan juni s/d Desember 2023.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil Penelitian**

##### **Hasil Analisis Model Pengukuran**

Dunggio (2020) menjelaskan bahwa Analisis model pengukuran (*outer model*) atau dalam PLS disebut dengan outer model perlu dilakukan terlebih dahulu dalam analisis persamaan model struktural (SEM), dikarenakan analisis ini mampu menjelaskan hubungan yang spesifik antara variabel laten dengan masing-masing variabel manifestasinya. Hasil awal yang anatar lain bisa didapatkan dari outer model ini adalah penilaian validitas dan reliabilitas dari konstruk yang digunakan.

Pada penelitian ini konstruk yang dioperasionalkan berbentuk reflektif, maka penilaian validitas dilakukan melalui pengukuran validitas isi (*content validity*) yang terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan, serta penilaian reliabilitas dilakukan dengan mengukur internal reliability melalui pengukuran nilai *cronbach's*

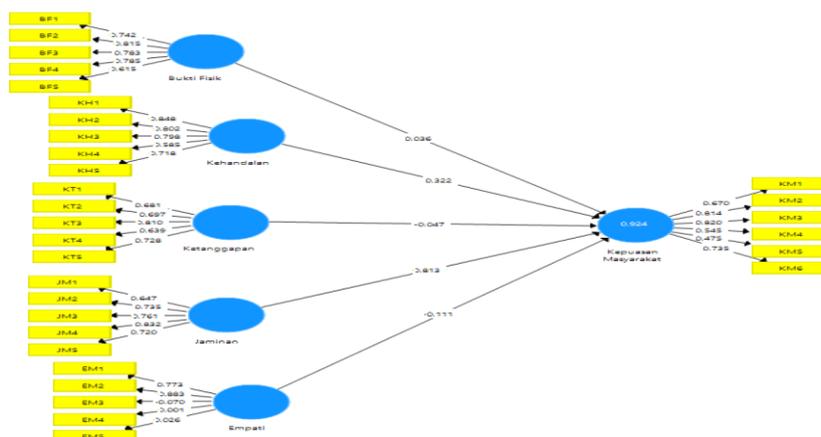
*alpha* dan *composite reliability* pada masing-masing konstruk. Pedoman besaran penilaian validitas indikator reflektif yang dipergunakan dalam penelitian ini mengacu pada ukuran seperti yang tertera pada Tabel 4.9

**Tabel 4.13 Rule of thumb Validitas dan Reliabilitas Indikator Reflektif**

Validitas dan Reliabilitas	Parameters & Rule of Thumb
Validitas Konvergen: Berprinsip bahwa variabel manifest suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi (Campbell DT & Fiske D, 1959)	Dikatakan valid jika: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nilai outer loading pada indikator &gt;0.7</li> </ul>
Validitas Diskriminan: Berprinsip bahwa variabel manifest konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Campbell DT & Fiske D, 1959)	Dikatakan valid jika: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nilai <i>outer loading</i> indikator pada suatu konstruk &gt; semua nilai <i>cross loading</i>-nya dengan konstruk yang lain (J. F. Hair et al., 2013), <b>atau</b></li> <li>• Kuadrat korelasi antar konstruk laten &lt; AVE masing-masing konstruk yang berhubungan (Fornel C &amp; Larcker D, 1981)</li> </ul>
Reliabilitas: Berprinsip membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk.	Dikatakan reliabel jika: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Cronbach's Alpha</i> &gt; 0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i>, dan &gt; 0.60 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Reseach</i> (J. F. Hair et al., 2013), <b>atau</b></li> <li>• <i>Composite Reliability</i> &gt; 0.708 untuk <i>Confirmatory Research</i>, 0.60 - 0.70 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Reseach</i> (J. F. Hair et al., 2013)</li> </ul>

Diadopsi dari: (J. F. Hair et al., 2022)

Analisis ini menggunakan pengukuran pada penelitian ini menggunakan metode *first order construct* (FOC) atau *low order construct* (LOC), yaitu suatu metode pemodelan dimana konstruk direfleksikan atau dibentuk oleh indikator.



Gambar 4.1 Model Pengukuran Awal

Ghozali (2015) menjelaskan model pengukuran awal pada *lower order*

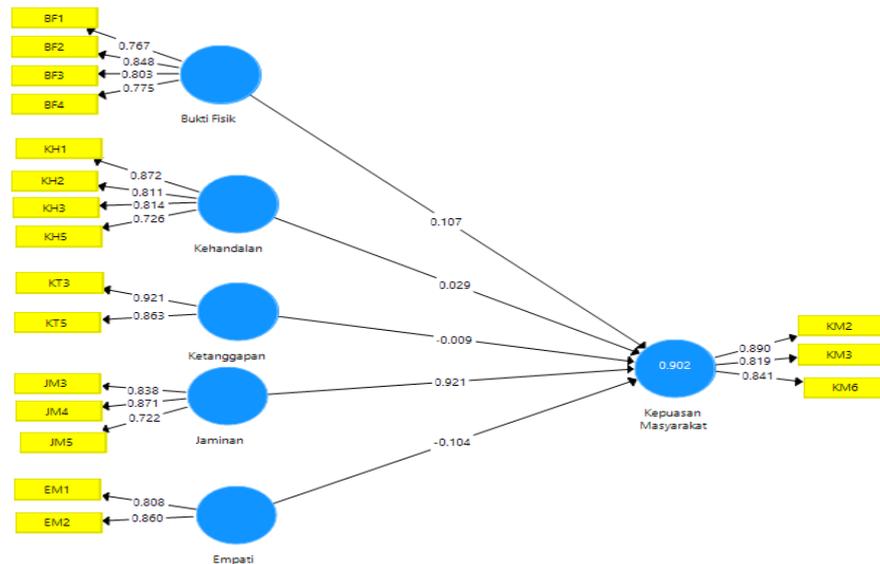
menjelaskan variabel manifest yang berkorelasi dengan konstruk (*outer loading*). Hasil model pengukuran pada *higher order*-nya menjelaskan besar nilai koefisien jalur (*path coefficients*) antara konstruk

**Tabel 4.10 Nilai *Outer Loading* Model Pengukuran Awal**

Indikator	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
BF1	0,742					
BF2	0,815					
BF3	0,783					
BF4	0,785					
BF5	0,615					
EM1		0,773				
EM2		0,883				
EM3		-0,070				
EM4		0,001				
EM5		0,026				
JM1			0,647			
JM2			0,735			
JM3			0,761			
JM4			0,832			
JM5			0,720			
KH1				0,848		
KH2				0,802		
KH3				0,798		
KH4				0,585		
KH5				0,718		
KM1					0,670	
KM2					0,814	
KM3					0,820	
KM4					0,545	
KM5					0,475	
KM6					0,735	
KT1						0,681
KT2						0,697
KT3						0,810
KT4						0,639
KT5						0,728

Berdasarkan Tabel 4.10, terlihat bahwa *outer loading* pada variabel Kualitas Pelayanan terdapat tiga indikator bernilai <0.7 yakni, indikator BF5, sehingga indikator tersebut tidak dinyatakan tidak valid. Pada nilai *outer loading* empati terdapat tiga indikator tidak valid yakni, EM3, EM4, EM5. Pada jaminan dan kehandalan hanya satu indikator yang tidak valid yakni, JM1 dan KH4. Ketanggapan menunjukkan tiga indikator yang *outer loading* nya <0.7 yakni, KT1, KT2, dan KT4. *Outer loading* pada variabel Kepuasan Masyarakat menunjukkan tiga indikator yang tidak valid, yaitu KM1,

KM4, KM5. Model Pengukuran dilakukan melalui proses iterasi dengan menghilangkan indikator-indikator yang tidak valid, maka dihasilkan model akhir seperti pada Gambar 4.2



Gambar 4.2 Revisi Model Pengukuran

Model pengukuran tingkat rendah menentukan variabel laten yang terkait dengan komponen. Di sisi lain, hasil dari model pengukuran tingkat tinggi menentukan koefisien jalur antara komponen.

Tabel 4.11 Nilai *Outer Loading* Revisi Model Pengukuran

Indikator	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
BF1	0,767					
BF2	0,848					
BF3	0,803					
BF4	0,775					
EM1		0,808				
EM2		0,860				
JM3			0,838			
JM4			0,871			
JM5			0,722			
KH1				0,872		
KH2				0,811		
KH3				0,814		
KH5				0,726		
KM2					0,890	
KM3					0,819	
KM6					0,841	
KT3						0,921
KT5						0,863

Pada Tabel 4.11 menunjukkan model pengukuran yang dimodifikasi menjelaskan variabel-variabel laten yang berkorelasi dengan struktur. Hasil dari model pengukuran pada diskriminan konvergen dinyatakan valid, karena semua nilai indikator telah memenuhi kriteria  $>0,7$

**Tabel 4.12 Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan AVE**

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Bukti Fisik	0,810	0,809	0,876	0,638
Empati	0,786	0,798	0,820	0,696
Jaminan	0,748	0,785	0,853	0,660
Kehandalan	0,823	0,850	0,882	0,652
Kepuasan Masyarakat	0,809	0,818	0,887	0,723
Ketanggapan	0,747	0,782	0,886	0,796

Selanjutnya proses pengukuran validitas diskriminan. Salah satu cara untuk mengukur validitas diskriminan adalah dengan menggunakan kriteria dari *Fornell dan Larcker* (J. F. Hair et al., 2022). Keberadaan validitas diskriminan pada sebuah variabel laten dapat dikatakan terpenuhi jika nilai akar AVE masing-masing variabel lebih besar dibandingkan korelasinya dengan variabel lain sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

Pengukuran validitas diskriminan dengan metode kedua, dilakukan dengan cara membandingkan nilai *outer loading indikator pada* suatu konstruk yang harus lebih besar dari semua nilai *cross loading* dengan konstruk lainnya. Metode ini juga menunjukkan nilai *outer loading* pada setiap konstruk berada diatas nilai *cross loading* antar konstruk yang diukur dengan konstruk lainnya sehingga validitas diskriminan terpenuhi (J. F. Hair et al., 2022).

**Tabel 4.13 Nilai Korelasi Antar Konstruk Variabel**

Variabel	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
Bukti Fisik	0,799					
Empati	0,679	0,834				
Jaminan	0,630	0,518	0,813			
Kehandalan	0,506	0,332	0,567	0,808		
Kepuasan Masyarakat	0,626	0,450	0,946	0,565	0,850	
Ketanggapan	0,641	0,550	0,617	0,587	0,588	0,892

Berdasarkan hasil pengujian yang ditabulasikan pada tabel 4.14 didapatkan bahwa semua nilai kuadrat korelasi antar konstruk laten  $<$  AVE masing-masing berhubungan, sehingga dapat dikatakan bahwa validitas diskriminan dinyatakan valid.

**Tabel 4.14 Nilai Cross Loading**

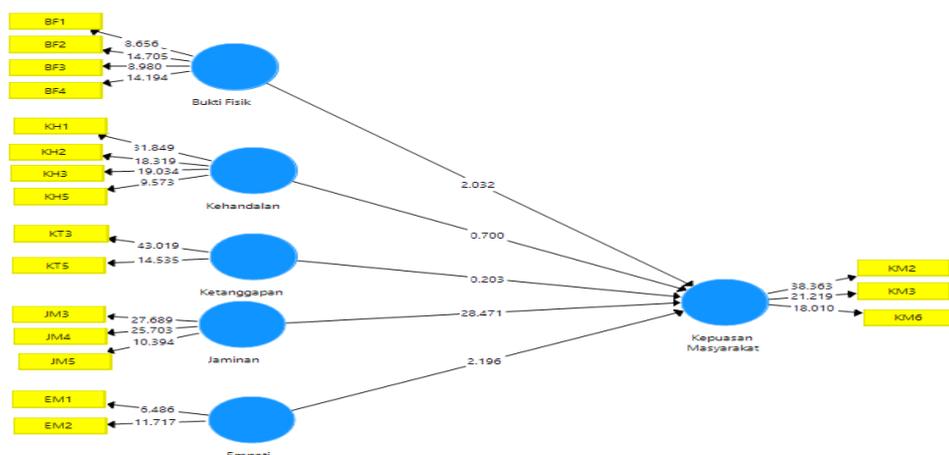
Indikator	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
-----------	-------------	--------	---------	------------	---------------------	-------------

BF1	0,767	0,547	0,550	0,430	0,508	0,628
BF2	0,848	0,565	0,448	0,436	0,465	0,483
BF3	0,803	0,463	0,453	0,353	0,494	0,418
BF4	0,775	0,587	0,551	0,395	0,524	0,509
EM1	0,638	0,808	0,420	0,220	0,347	0,434
EM2	0,506	0,860	0,444	0,326	0,402	0,482
JM3	0,518	0,334	0,838	0,504	0,890	0,478
JM4	0,580	0,428	0,871	0,604	0,819	0,636
JM5	0,424	0,580	0,722	0,186	0,524	0,358
KH1	0,507	0,271	0,563	0,872	0,574	0,493
KH2	0,380	0,297	0,413	0,811	0,406	0,459
KH3	0,253	0,088	0,318	0,814	0,339	0,363
KH5	0,431	0,378	0,474	0,726	0,446	0,552
KM2	0,518	0,334	0,838	0,504	0,890	0,478
KM3	0,580	0,428	0,871	0,604	0,819	0,636
KM6	0,487	0,386	0,674	0,290	0,841	0,349
KT3	0,576	0,463	0,606	0,566	0,584	0,921
KT5	0,570	0,531	0,484	0,473	0,452	0,863

Tabel 4.14 menunjukkan nilai *loading* indikator BF, EM, JM, KH, KT, dan KM berkorelasi lebih tinggi daripada nilai *loading* dari kolom Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan, dan Kepuasan Masyarakat. Pada Tabel 4.12 terlihat juga bahwa nilai *cronbach's alpha* setiap konstruk dimensi dan variabel berada di atas 0.7, serta nilai *composite reliability* pada setiap konstruk dimensi dan variabel berada di atas 0.7 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel beserta manifestasinya memiliki reliabilitas yang valid. Berdasarkan pengukuran *outer model* pada variabel laten hasil revisi, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk variabel hasil revisi adalah valid dan reliabel.

### Hasil Model Struktural (Inner Model)

Berikut ini tampilan gambar *full model* pada model struktural.



Gambar 4.3 Pengujian Hipotesis pada Model Struktural

Gambar 4.3 menunjukkan hubungan yang terjadi antara variabel laten eksogen dan endogen. Nilai-nilai yang ditampilkan adalah besar koefisien jalur (*path coefficients*) pada masing-masing hubungan yang menunjukkan besar pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pada pembentukan *full model* ini tidak lagi dilihat validitas dan reliabilitas dari indikator tersebut, namun indikator tersebut dapat direduksi jika secara statistik tidak berpengaruh signifikan atau tidak didukung secara teoritis. Untuk itu perlu dilihat hasil pengujian dari model tersebut dengan menggunakan langkah *bootstrapping* pada SmartPLS, maka diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.15

**Tabel 4.15 Nilai R Square**

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0,902	0,897

Berdasarkan Tabel 4.15 mengacu pada *rule of thumb* kekuatan model prediksi yang menyatakan bahwa nilai *R square* sebesar 0,902 pada struktur menunjukkan model kuat, bahwa kekuatan model substruktur dalam menjelaskan variasi data sampel dalam memprediksi populasi tergolong kuat.

**Tabel 4.16 Nilai F Square**

Variabel	Bukti Fisik	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat	Ketanggapan
Bukti Fisik					0,045	
Empati					0,056	
Jaminan					<b>4,172</b>	
Kehandalan					<b>0,005</b>	
Kepuasan Masyarakat						
Ketanggapan					<b>0,000</b>	

Berdasarkan Tabel 4.16 nilai *effect size f<sup>2</sup>* sebesar 4,172 menunjukkan pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Masyarakat berada dalam kategori baik, dan pada Bukti Fisik & Empati berada berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam kategori sedang dengan nilai nilai *effect size f<sup>2</sup>* sebesar 0,045 dan 0,056. Pada Kehandalan dan Ketanggapan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam kategori rendah dengan nilai 0,000 dan 0,0005.

Hubungan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Bukti Fisik - > Kepuasan Masyarakat	0,107	0,108	0,053	2,032	<b>0,043</b>
Empati ->	0,104	0,094	0,047	2,196	<b>0,029</b>

<b>Kepuasan Masyarakat</b>					
<b>Jaminan -&gt; Kepuasan Masyarakat</b>	0,921	0,920	0,032	28,471	<b>0,000</b>
<b>Kehandalan -&gt; Kepuasan Masyarakat</b>	0,029	0,029	0,042	0,700	<b>0,485</b>
<b>Ketanggapan -&gt; Kepuasan Masyarakat</b>	0,009	0,013	0,046	0,203	<b>0,839</b>

**Tabel 4.17 Nilai Path Coefficients, T-statistics, P values**

Berdasarkan Tabel 4.17, diperoleh hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang, dimana pada variabel Kualitas Pelayanan dalam Hipotesis melalui Indikator-indikator yakni, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Pada Tabel 4.17 terdapat 2 hubungan yang tidak menunjukkan pengaruh positif yakni, antara Kehandalan terhadap Kepuasan Masyarakat, dan Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berikut ini hubungan hipotesis tersebut.

- Hipotesis pertama (H1) diterima, terdapat pengaruh positif antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,107 dan *p-value* sebesar 0,043 (<5%). Hal ini menunjukkan bahwa adanya bukti fisik, seperti fasilitas atau penampilan fisik dari layanan, berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Seiring meningkatnya bukti fisik, kemungkinan terjadinya kepuasan masyarakat juga meningkat,
- Hipotesis kedua (H2) ditolak, tidak terdapat pengaruh positif antara Kehandalan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,029 dan *p-value* sebesar 0,485 (>5%). Hal ini menunjukkan bahwa, jika kehandalan baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat, dan membutuhkan faktor-faktor lain.
- Hipotesis ketiga (H3) ditolak, tidak terdapat pengaruh positif antara Ketanggapan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,009 dan *p-value* sebesar 0,839 (>5%). Kondisi ini menunjukkan bahwa jika ketanggapan baik maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
- Hipotesis keempat (H4) diterima, terdapat pengaruh positif antara Jaminan terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,921 dan *p-value* sebesar 0,000 (<5%). Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan dan peningkatan aspek jaminan dalam pelayanan dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Hipotesis kelima (H5) diterima, terdapat pengaruh positif antara empati terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,104 dan *p-value* sebesar 0,029 (<5%). Kondisi ini

menunjukkan bahwa empati dapat meningkatkan hubungan dengan masyarakat dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

## **Pembahasan**

### **Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji hipotesis pada penelitian, menunjukkan bahwa Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,107 dan *p-value* sebesar 0,043 (<5%). Hal ini mengindikasikan bahwa adanya bukti fisik, seperti fasilitas atau penampilan fisik dari layanan berkontribusi memberikan efek terhadap persepsi dan pengalaman positif masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Salam dan Rosy (2022)).

Menyoroti pentingnya aspek fisik dalam pelayanan terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam terkait dampak positif Bukti Fisik terhadap kepuasan masyarakat (Syahputra dan Sampurno. 2019). Kesimpulannya, perhatian khusus pada aspek fisik layanan di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang dapat efektif meningkatkan kepuasan masyarakat. Pemeliharaan dan perbaikan bukti fisik secara berkelanjutan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan kelurahan.

### **Kehandalan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji hipotesis pada penelitian, menunjukkan bahwa Kehandalan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat sebesar sebesar 0,029 dan *p-value* sebesar 0,485 (>5%). Hal ini mengindikasikan bahwa kehandalan, seperti keakuratan atau konsistensi layanan, tidak memainkan peran yang signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat di kantor lurah. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya (Putra et al., 2022) (Sandi et al., 2022). Pada peneliti sebelumnya, kehandalan merupakan faktor penting karyawan kantor lurah dalam meningkatkan persepsi masyarakat. Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang dapat meningkatkan keterbukaan dan keterlibatan masyarakat melalui penyelenggaraan pertemuan rutin atau forum terbuka untuk mendengarkan langsung masukan dan keluhan terkait layanan. Dengan memperkenalkan mekanisme umpan balik yang mudah diakses, seperti kotak saran atau aplikasi daring, komunikasi dua arah antara kantor lurah dan masyarakat dapat difasilitasi (Fenti, 2022).

Kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang karena dianggap sebagai standar minimum yang diharapkan, tidak lagi dianggap sebagai sesuatu yang menonjol atau berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan. Dalam tata kelola yang lambat dan terkendala oleh sistem yang kompleks, kehandalan dianggap tidak memadai untuk memenuhi harapan

masyarakat, sementara aspek lain seperti kecepatan dalam penyelesaian masalah atau kesopanan dianggap lebih penting (Leviyanto, 2018). Selain itu, masyarakat lebih fokus pada kebutuhan yang lebih mendesak atau isu-isu yang lebih meresahkan, sehingga kehandalan terpinggirkan dalam penilaian kepuasan mereka terhadap kantor lurah. Meskipun demikian, Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang tetap mengupayakan peningkatan berkelanjutan dalam meningkatkan partisipasi dan persepsi yang positif dari masyarakat.

### **Ketanggapan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji hipotesis pada penelitian, menunjukkan bahwa Ketanggapan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat sebesar sebesar 0,009 dan *p-value* sebesar 0,839 (>5%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap tingkat kehandalan layanan dan realitas yang diberikan oleh kelurahan. Keterbatasan sumber daya, proses administratif yang kompleks, atau kendala organisasional mempengaruhi ketanggapan dalam memberikan layanan yang memuaskan. Selain itu, perbedaan persepsi antara masyarakat dan kantor lurah terkait harapan dan prioritas Hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan dan potensial penurunan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun demikian, ketanggapan (*responsiveness*) dapat menjadi faktor yang memainkan peran penting dalam konteks layanan di kelurahan yang sejalan dengan penelitian ( Mayasari, 2020).

Ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang disebabkan oleh keterbatasan waktu dan sumber daya petugas menghambat kemampuan mereka untuk merespons dengan cepat terhadap setiap permintaan atau pertanyaan masyarakat, beragam prioritas dan kebutuhan di antara masyarakat, yang berarti responsifnya petugas bukanlah faktor penentu utama kepuasan mereka (Marwiyah, 2022). Selain itu, faktor eksternal seperti regulasi pemerintah atau kebijakan juga membatasi kemampuan petugas untuk merespons dengan cepat. Strategi peningkatan layanan yang mencakup peningkatan ketanggapan terhadap masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang.

### **Jaminan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji hipotesis pada penelitian, menunjukkan bahwa Jaminan berpengaruh positif terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,921 dan *p-value* sebesar 0,000 (<5%). Hal ini menegaskan bahwa aspek jaminan, terkait dengan kepastian prosedur dalam kualitas pelayanan, memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi positif dan kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang.

Dalam hal ini sejalan dengan (Aula, 2020), penting untuk terus mempertahankan dan meningkatkan praktik jaminan layanan guna memenuhi dan

melebihi harapan masyarakat, serta menjadikan pelayanan kantor lurah sebagai pengalaman yang memuaskan dan terpercaya bagi seluruh masyarakat. Kesimpulannya adalah memperkuat implementasi jaminan layanan dapat membuat pelayanan kantor lurah menjadi pengalaman yang memuaskan dan dapat dipercaya oleh seluruh masyarakat.

### **Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Empati berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,104 dan *p-value* sebesar 0,029 (<5%). Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat empati yang tinggi dari pihak kelurahan atau layanan kantor lurah berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Interaksi yang penuh empati, perhatian terhadap kebutuhan dan masalah masyarakat, dapat menciptakan hubungan yang lebih positif dan memuaskan.

Masyarakat cenderung merasakan perhatian dan dukungan yang lebih besar, yang dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan di Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang. Sejalan dengan temuan sebelumnya (Sandi et al., 2022), bahwa peningkatan atau penekanan pada aspek empati dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Kesimpulannya adalah ketersediaan empati dalam interaksi pelayanan dapat memberikan dampak positif lebih lanjut, menciptakan ikatan yang lebih kuat antara Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang dan masyarakat setempat.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sesuai dengan perhitungan menggunakan *SmartPLS* sebagai berikut: 1. Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat; 2. Keandalan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat; 3. Ketanggapan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat; 4. Jaminan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat; 5. Empati berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat

Untuk itu, disarankan sebagai berikut: 1. Bagi Instansi Pemerintah, yaitu Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang dianjurkan untuk melakukan analisis beban kerja karyawan, dengan pertimbangan penambahan personel atau redistribusi tugas. Pelatihan karyawan dalam manajemen waktu dan pemrosesan dokumen juga disarankan. Sebaiknya Kantor Lurah Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang juga meningkatkan keandalan dan ketanggapan karyawan meliputi peningkatan pelatihan dan peningkatan efisiensi proses kerja petugas, penyediaan informasi yang lebih jelas dan akses yang lebih mudah bagi masyarakat, pengembangan sistem komunikasi yang lebih efektif antara petugas dan masyarakat, serta evaluasi dan penyesuaian kebijakan atau regulasi yang dapat mempengaruhi respons karyawan guna menunjang kualitas

pelayanan yang maksimal.

Untuk Peneliti Selanjutnya, Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menjalankan penelitian lebih lanjut guna mendalami pemahaman tentang dampak implementasi solusi yang diusulkan terhadap perbaikan kinerja Kantor Lurah. Analisis lebih mendalam mengenai efektivitas pelatihan karyawan, penerapan sistem informasi pelayanan, dan redistribusi tugas dapat memberikan wawasan yang lebih spesifik terkait perbaikan yang dapat dicapai. Selain itu, penelitian dapat melibatkan pemantauan jangka panjang terhadap kepuasan masyarakat dan evaluasi berkelanjutan terhadap tingkat transparansi dan efisiensi pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Campbell DT, & Fiske D. (1959). Convergent and Discriminant Validation by The Multitrit-multimethod Matrix. *Psychological Buletin*, 56(1), 81–105.
- Fornel C, & Larcker D. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variable and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39–50.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, Konsep Teknik dan aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A Primer on Partial least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (3rd ed., Vol. 3, Issue 1). Sage.
- Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Long Range Planning* (Vol. 46, Issues 1–2). <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance. *Long Range Planning*, 46(1–2), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.001>
- Herliani Putri Ratnaningsih, Yogi Suprayogi Sugandi, & Indra Aldila Wiradiputra. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Cobleng Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi &*

- Ekonomi Syariah*, Vol, 3(2), 36–44.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181> Analisis  
Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship*, 3(June).
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap