

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi merupakan wadah tempat sekelompok orang berkumpul untuk bekerja sama mencapai tujuan tertentu. Kemajuan suatu organisasi bergantung pada kualitas sumber daya yang dimiliki, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu bentuk kegiatan dalam organisasi adalah pemberian pelayanan, baik kepada unit internal maupun pihak eksternal. Instansi pemerintah merupakan salah satu bentuk organisasi yang beranggotakan individu-individu terpilih untuk menjalankan tugas negara serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai pelayan publik, instansi pemerintah akan dapat mewujudkan tujuannya apabila mampu mengelola, mengarahkan, dan memanfaatkan sumber daya manusia secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan

pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Aparatur pemerintah dalam otonomi daerah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat menurut Subroto & Natalisa (dalam Sukmayana, 2017) salah satunya adalah *service quality* (kualitas pelayanan). Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk mengetahui kepuasan masyarakat yang dilayani atau bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014:268) adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan

publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, diperlukan kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik tergolong baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Kunci untuk memberikan layanan berkualitas tinggi adalah dengan memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas layanan.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah fasilitas yang disediakan oleh suatu instansi. Menurut (Relitania, 2017) dalam (William & Purba, 2020) Fasilitas pelayanan merupakan sarana dan prasarana penting untuk meningkatkan kepuasan pemohon, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Fasilitas dalam suatu instansi harus selalu diperhatikan terutama berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat. Karena dalam suatu instansi, penilaian masyarakat didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Tersedianya fasilitas yang memadai dan layak, akan memberikan kenyamanan yang dirasakan penerima layanan atau masyarakat. Pelayanan yang dapat diakses mudah dimengerti dan memadai serta memiliki keterbukaan pada setiap pelayanannya tanpa membenda-bedakan merupakan tujuan dari penyediaan fasilitas pelayanan.

Sejalan dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, fasilitas pelayanan publik menjadi elemen penting yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan secara keseluruhan. Fasilitas memegang peranan yang sangat penting sebagai sarana penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas yang memadai dapat mendukung kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama mengakses layanan. Fasilitas yang memadai tidak hanya mencerminkan keseriusan pemerintah dalam melayani masyarakat, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Ketersediaan

fasilitas yang baik dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan, kenyamanan masyarakat, dan pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima.

Konteks pemerintahan desa, menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, kantor desa memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Keberadaan kantor desa menjadi sangat vital karena menjadi pusat pelayanan administratif bagi masyarakat desa, mulai dari pengurusan surat-surat kependudukan, pertanahan, hingga berbagai rekomendasi yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang, yang tugas pokok dan fungsinya adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan desa. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 11 Tahun 2014 Bab 1 Pasal 1 Ayat (7), Pemerintahan Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kantor desa sebagai unit pemerintahan terkecil memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Masih banyak kantor desa yang menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa, kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas menjadi dua faktor krusial yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Toni Suhara, S. E., & Muliasari,

W. E. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan sebesar 76,1% terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa. Sementara itu, penelitian Firlana, H., Sembiring, E. B., Briando, B., & Mulyawan, B. (2024) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan sebesar 69,8% terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Tabel 1. 1 Data Pegawai Kantor Desa Langkir

No	Jabatan	Golongan	Jumlah
1	Kepala Desa	II/A	1
2	Sekretaris Desa	II/A	1
3	Kasi Pemerintahan	II/A	1
4	Kasi Kesra dan Pelayanan	II/A	1
5	Kaur Umum dan Perencanaan	II/A	1
6	Kaur Keuangan	II/A	1
7	Kepala Dusun 1	II/A	1
8	Kepala Dusun 2	II/A	1

Sumber: Kantor Desa Langkir, 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai di Kantor Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang adalah sebanyak 8 pegawai. Jumlah ini mencerminkan struktur organisasi pemerintahan desa yang menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat setempat. Dengan jumlah 8 pegawai tersebut, setiap personel tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab spesifik dalam menjalankan roda pemerintahan desa. Untuk melaksanakan itu semua pemerintah desa harus memiliki loyalitas yang tinggi guna mencapai tujuan yang ditetapkan serta berupaya

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan adanya pemerintah yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat.

Tabel 1. 2 Data Penduduk Desa Langkir

No	Tahun	Jenis Kelamin	Jumlah	Jumlah Keseluruhan	Persentase (%)
1	2022	Laki-laki	418	823	50.79%
		Perempuan	405		49.21%
2	2023	Laki-laki	420	824	50.97%
		Perempuan	404		49.03%
3	2024	Laki-laki	413	833	49.58%
		Perempuan	420		50.42%

Sumber: Kantor Desa Langkir, 2025

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah penduduk tiga tahun terakhir di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang pada tahun 2022 berjumlah 823 jiwa, dan pada tahun 2023 berjumlah 824 jiwa, sedangkan jumlah penduduk pada tahun 2024 berjumlah 833 jiwa. Pertumbuhan jumlah penduduk ini tentunya memberikan tantangan tersendiri bagi aparatur desa dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah desa harus mampu mengakomodasi kebutuhan pelayanan yang semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk agar kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Tabel 1. 3 Jenis Pelayanan yang Ada di Kantor Desa Langkir

Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
Administrasi Kependudukan	1. Pelayanan pengantar pembuatan akta kelahiran 2. Pelayanan pengantar akta kematian 3. Pelayanan surat pindah domisili 4. Pelayanan surat keterangan domisili 5. Pelayanan surat keterangan tidak mampu 6. Pelayanan surat keterangan usaha 7. Pelayanan surat pengantar pernikahan 8. Pelayanan surat keterangan kepemilikan tanah 9. Pelayanan surat keterangan belum menikah 10. Pelayanan pengantar perekaman KTP-el 11. Pelayanan pengantar pembuatan dan perubahan Kartu Keluarga (KK) 12. Pelayanan surat keterangan untuk keperluan pendidikan atau bantuan sosial

Sumber: Kantor Desa Langkir, 2025

Berdasarkan tabel di atas, bentuk pelayanan yang tersedia di Kantor Desa Langkir mencakup berbagai bentuk kebutuhan administratif warga, khususnya yang berkaitan dengan dokumen-dokumen kependudukan. Pelayanan tersebut antara lain meliputi pengantar pembuatan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah domisili, surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat keterangan pernikahan, surat keterangan kepemilikan tanah, surat keterangan belum menikah, pelayanan perekaman KTP-el, pengantar pembuatan dan perubahan Kartu Keluarga (KK), serta surat keterangan untuk keperluan pendidikan atau bantuan sosial. Pelayanan-pelayanan ini menunjukkan bahwa Kantor Desa Langkir memiliki peran yang cukup luas dalam mendukung administrasi warga. Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen resmi melalui prosedur yang sesuai dan terjangkau di tingkat desa.

Tabel 1. 4 Data Masyarakat yang Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Langkir

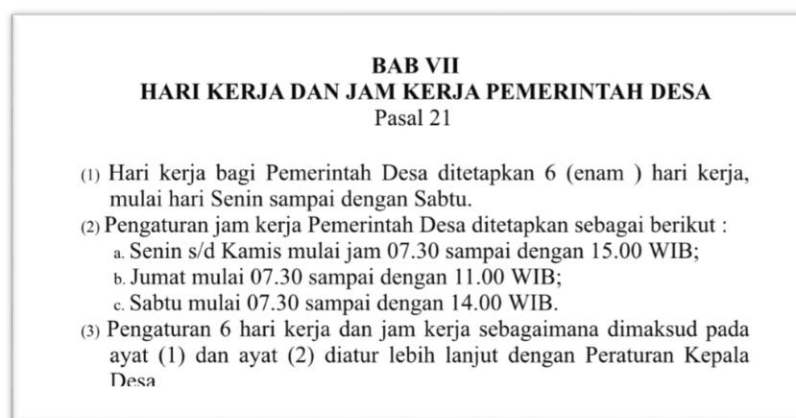
No	Bentuk Pelayanan	Tahun dan Jumlah		
		2022	2023	2024
1	Pelayanan pengantar pembuatan akta kelahiran	7	12	13
2	Pelayanan pengantar akta kematian	7	3	2
3	Pelayanan surat pindah domisili	6	7	5
4	Pelayanan surat keterangan domisili	1	2	1
5	Pelayanan surat keterangan tidak mampu	2	2	1
6	Pelayanan surat keterangan usaha	5	7	8
7	Pelayanan surat pengantar pernikahan	3	5	6
8	Pelayanan surat keterangan kepemilikan tanah	1	2	2
9	Pelayanan surat keterangan belum menikah	4	3	6
10	Pelayanan pengantar pembuatan KTP-el	11	13	17
11	Pelayanan pengantar pembuatan dan perubahan Kartu Keluarga (KK)	9	10	13
12	Pelayanan surat keterangan untuk keperluan pendidikan atau bantuan sosial	2	3	4
Jumlah Keseluruhan		58	69	78

Sumber: Kantor Desa Langkir, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, data masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang periode tahun 2022-2024 menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, dimana tahun 2022 sebanyak 58 pelayanan, tahun 2023 sebanyak 69 pelayanan, dan tahun 2024 sebanyak 78 pelayanan. Dari data tersebut, pelayanan yang paling banyak diakses adalah pelayanan pengantar pembuatan KTP-el dari tahun ke tahun, sedangkan

pelayanan yang paling sedikit diakses adalah pelayanan surat keterangan domisili, keterangan tidak mampu, dan keterangan kepemilikan tanah dengan masing-masing hanya 1-2 pelayanan per tahun.

Sebagai desa yang sedang berkembang, Desa Langkir menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakatnya. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil observasi. Dengan tujuan dari observasi dilakukan untuk mencari tahu tentang keluhan yang di rasakan oleh pengguna pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang didapat dari Desa Langkir, ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat optimalisasi pelayanan administrasi kepada masyarakat. Permasalahan mendasar yang teridentifikasi adalah rendahnya kesadaran perangkat desa terhadap tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari tingkat kedisiplinan yang rendah dalam menjalankan tugas, seperti keterlambatan jam masuk kerja dan tidak ada di Kantor pada saat jam kerja.



Gambar 1. 1 Hari Kerja dan Jam Kerja Pemerintah Desa

Sumber: Kantor Desa Langkir, 2025

Berdasarkan Peraturan Desa Nomor 12 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Pemerintahan Desa Langkir telah diatur struktur kelembagaan dan pembagian tugas secara jelas. Meskipun dalam Peraturan Desa telah diatur dengan jelas bahwa hari kerja bagi pemerintah desa adalah 6 hari kerja mulai dari Senin hingga Sabtu, dengan jam kerja dimulai pukul 07.30 WIB, namun dalam praktiknya masih ditemukan pelanggaran terhadap aturan ini. Pada kenyataannya di lapangan, peneliti mengamati bahwa pada pukul 07.30 WIB, kondisi kantor desa masih dalam keadaan sepi dan belum menunjukkan adanya aktivitas pelayanan. Meskipun berdasarkan aturan jam kerja dimulai pukul 07.30 WIB, namun kenyataannya banyak pegawai datang terlambat, bahkan ada yang baru mulai hadir sekitar pukul 08.00 WIB bahkan lebih.

Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara pengaturan formal dalam SOTK dan implementasinya di lapangan, yang seharusnya menjadi acuan utama bagi pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang profesional. Ketidakhadiran perangkat desa di waktu pelayanan berdampak langsung terhadap keterlambatan pelayanan administrasi, serta menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Ketiadaan sistem absensi yang jelas saat datang dan pulang kerja semakin memperburuk kedisiplinan karena tidak ada mekanisme kontrol yang dapat memantau dan mengevaluasi kehadiran perangkat secara objektif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perangkat normatif telah tersedia, namun implementasi di lapangan masih jauh dari harapan pelayanan publik yang profesional dan responsif.

Selain itu, prosedur pelayanan yang berbelit-belit menjadi kendala berikutnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Transparansi informasi yang diberikan Kantor Desa masih minim terkait prosedur dan persyaratan pelayanan.

Masyarakat seringkali tidak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai persyaratan yang harus dipenuhi serta prosedur yang harus diikuti dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Kondisi ini menyebabkan banyak masyarakat merasa bingung dan tidak siap saat mengakses layanan, karena mereka tidak mengetahui dokumen apa saja yang harus dibawa atau tahapan apa yang harus dilalui. Akibatnya, mereka sering kali harus kembali ke rumah untuk melengkapi berkas, bahkan bolak-balik ke kantor desa hanya karena informasi yang dibutuhkan tidak diinformasikan dengan jelas sejak awal.



Gambar 1. 2 Papan Informasi di Kantor Desa Langkir

Sumber: Kantor Desa Langkir, 2025

Gambar tersebut menunjukkan kondisi di Kantor Desa Langkir yang mencerminkan kurangnya kejelasan informasi bagi masyarakat. Papan informasi yang tersedia tampak kosong dan tidak difungsikan sebagaimana mestinya, padahal seharusnya berfungsi sebagai media transparansi untuk menyampaikan prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini diperkuat oleh

hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pemohon layanan, Ibu Shella, pada tanggal 12 Februari 2025. Beliau menyampaikan bahwa: “Waktu saya mengurus surat domisili, sempat bingung karena tidak semua persyaratan diinformasikan sejak awal terus persyaratannya terlalu banyak dan rumit. Jadi, saya harus bolak-balik beberapa kali ke kantor desa. Kalau saja ada papan informasi atau daftar persyaratan yang jelas, tentu prosesnya bisa lebih cepat dan mudah.”

Aspek lain yang menjadi sorotan adalah belum tersedianya sarana untuk menampung aspirasi masyarakat dalam bentuk kotak saran. Ketiadaan wadah formal untuk menyampaikan kritik dan saran ini mengindikasikan bahwa upaya pemerintah desa dalam melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik dari masyarakat masih belum optimal. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pemohon layanan, Pak Totok, pada tanggal 12 Februari 2025. Beliau menyampaikan bahwa: “Saya berharap ada kotak saran supaya bisa menyampaikan keluhan. Selama ini tidak ada tempat untuk komplain. Kadang kalau ada pelayanan yang kurang, ya hanya bisa disampaikan secara lisan saja atau cuma bisa menggerutu sendiri.” Pernyataan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat akan saluran aspirasi yang jelas dan terstruktur untuk menyampaikan pendapat, keluhan, atau saran yang dapat dijadikan bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di desa.



Gambar 1. 3 Ruang Pelayanan di Kantor Desa Langkir

Sumber: Kantor Desa Langkir, 2025

Sedangkan dari segi infrastruktur, fasilitas fisik kantor desa masih belum memadai. Keterbatasan fasilitas yang kurang representatif mencerminkan belum terpenuhinya standar pelayanan publik yang baik dari segi sarana dan prasarana. Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa ruang pelayanan di Kantor Desa Langkir masih belum tertata secara optimal, baik dari segi fungsi pelayanan maupun kenyamanan masyarakat yang mengakses layanan. Ruangan terlihat dipenuhi dengan meja kerja pegawai dan peralatan kantor, namun tidak terdapat area khusus yang secara jelas difungsikan sebagai ruang tunggu bagi pemohon layanan. Kursi plastik yang tersedia terbatas dan menyatu dengan area kerja perangkat desa, sehingga tidak memberikan ruang yang nyaman dan representatif bagi masyarakat yang menunggu giliran pelayanan.



Gambar 1. 4 Tempat Parkir di Kantor Desa Langkir

Sumber: Kantor Desa Langkir, 2025

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa area parkir di kantor desa masih sangat terbatas dan tidak tertata dengan baik. Sepeda motor diparkir langsung di pinggir jalan tanpa adanya batas atau marka khusus, yang menandakan bahwa belum tersedia lahan atau area khusus yang difungsikan sebagai tempat parkir bagi masyarakat. Selain itu, tidak tampak adanya fasilitas pendukung seperti atap pelindung dari panas atau hujan, papan penunjuk area parkir, maupun petunjuk arah yang memudahkan masyarakat dalam menempatkan kendaraannya secara tertib. Kondisi ini tentu kurang ideal bagi sebuah kantor pelayanan publik, karena dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pemohon layanan, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. Selain itu, parkir yang tidak tertib di pinggir jalan juga berpotensi mengganggu lalu lintas dan membahayakan keselamatan pengguna jalan lainnya.

Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pemohon layanan, Ibu Kartini, pada tanggal 13 Februari 2025. Beliau

menyampaikan bahwa: “Saya merasa kurang nyaman kalau datang ke kantor desa, soalnya ruang tungguanya tidak jelas dan kursi yang disediakan juga terbatas. Selain itu, tempat parkirnya juga di pinggir jalan tidak disediakan dengan baik”. Penuturan yang hampir sama juga disampaikan oleh pemohon lain, Bu Yeni, yang menyampaikan bahwa: “Fasilitas di Kantor Desa ini sangat terbatas. Pernah saya ingin buang air ternyata tidak ada toiletnya, jadi saya numpang dirumah tetangga yang dekat dengan kantor. Terus kursi untuk menunggu cuma sedikit dan parkir motor juga susah karena dipinggir jalan. Saya berharap kedepannya fasilitas kantor desa bisa ditingkatkan supaya masyarakat lebih nyaman saat mengurus keperluan administrasi”.

Hal lain yang di dapatkan penulis pada saat observasi adalah bahwa pihak Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang tidak pernah melakukan survey kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pihak desa tidak dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakatnya. Kondisi ini tentu mengakibatkan pemerintah desa kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan serta tidak memiliki data yang valid sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Tanpa adanya survei kepuasan masyarakat, upaya pengembangan pelayanan cenderung bersifat subjektif dan tidak berbasis pada kebutuhan serta harapan masyarakat secara nyata.

Melihat fenomena tersebut, penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Langkir. Penelitian ini menjadi penting mengingat belum adanya kajian komprehensif yang menganalisis kedua variabel tersebut secara bersamaan di lokasi penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang

komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik di Desa Langkir dan menjadi acuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas di masa mendatang. Adapun judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang”**. Pertanyaan penelitian yang akan dijawab adalah mengapa kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang belum memuaskan?

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kedisiplinan perangkat desa dalam menjalankan jam kerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan
2. Minimnya informasi prosedural terkait pelayanan administrasi kependudukan
3. Belum tersedianya kotak saran atau wadah formal bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, atau keluhan
4. Fasilitas fisik kantor desa masih terbatas seperti toilet, ruang tunggu dan tempat parkir kurang memadai
5. Tidak adanya survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang?
2. Apakah Fasilitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu riset khusus dalam ilmu pengetahuan empiris pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan itu sendiri. Adapun yang menjadi tujuan khusus penelitian ini adalah:

1. Meneliti pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang
2. Meneliti pengaruh Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang

3. Meneliti pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, serta dapat digunakan sebagai referensi ilmiah dalam pengembangan teori-teori pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam memahami peran aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman serta wawasan baru tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan dan menambah pengalaman serta keterampilan dalam menulis penelitian.

b) Bagi Instansi (Pemerintahan Desa)

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan yang telah disediakan oleh Pemerintah Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang. Hasil penelitian ini

diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kepuasan masyarakat serta menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan pelayanan ke depan.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi awal bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa di masa mendatang.

1.5 Kerangka Teori/Konsep

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan dapat dijadikan sebagai landasan untuk memperkuat analisis. Pada bagian ini peneliti memasukkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian merangkumnya. Berikut penelitian-penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan topik penelitian penulis.

Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis, Tahun, Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wahidah, R., Arnayanti, M., & Busman, S. A. (2023, August). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Taliwang).	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, bisa dilihat dari layanan yang diberikan sudah sesuai dengan terapkan oleh pengguna

			layanan. Berdasarkan uji hipotesis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan.
2	Toni Suhara, S. E., & Muliasari, W. E. (2023). Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kutruk Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang.	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa uji statistik parsial (Uji t) membuktikan bahwa variabel kualitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan hasil uji statistik parsial (Uji t) membuktikan bahwa variabel fasilitas pelayanan terhadap memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji statistik simultan (Uji F) membuktikan bahwa variabel kualitas dan fasilitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kutruk Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang.
3	Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo.	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4	Firlana, H., Sembiring, E. B., Briando, B., & Mulyawan, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar.	Kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar. Fasilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dan fasilitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kedua faktor ini, ketika digabungkan, memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat.
5	Indrawati, S., & Heliyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Terminal Tipe A Kiliran Jao.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (3) Kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik secara bersama-

			sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Terminal Tipe A Kiliran Jao
6	Manoppo, E., Soegoto, A. S., Mokoginta, J. S. L., Mokoginta, S. C., & Mappasompe, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow.	Kuantitatif	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 1. Kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak. 2. Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak. 3. Disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lolak.
7	Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat Desa Cimohong. 2. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Cimohong. 3. Kualitas pelayanan publik, disiplin kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Cimohong.
8	Sudari, S. A., Pambreni, Y., & Hidayat, R. (2022). <i>The Influence Of Service Quality On Community Satisfaction In The Development Of Population Administration: Case Study at Kependudukan and Pencatatan Sipil Offices of Surade Region, Sukabumi Regency.</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menjawab tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan hasil pengujian hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat.
9	Ma'ruf, F., Darman, D., Suleman, M., & Setiawan, L. (2024). <i>The Influence of Leadership Style and Service Quality on Community Satisfaction.</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan, sedangkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
10	Abbas, S., Kadir, L., & Dunggio, T. (2021). <i>The</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur memiliki pengaruh positif dan

	<i>Influence of Infrastructure and Service Quality on Community Satisfaction at the Regional General Hospital Bumi Panua of Pohuwato Regency.</i>		signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Infrastruktur dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
--	---	--	--

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Dari tabel penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi. Dapat dilihat bahwa perbedaan utama antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pengambilan lokus yang belum pernah dikaji oleh peneliti terdahulu. Penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Samsat Taliwang, Kantor Desa Kutruk Kecamatan Jambe Kabupaten Tangerang, Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar, Terminal Tipe A Kiliran Jao, Kantor Kecamatan Lolak, Kantor Balai Desa Cimohong, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Surade Kabupaten Sukabumi, Rumah Sakit Umum Daerah Bumi Panua Kabupaten Pohuwato, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang. Selain perbedaan dari lokasi penelitian, variabel yang digunakan juga berbeda. Walaupun tidak sepenuhnya berbeda, ada beberapa variabel yang terdapat pada penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian peneliti.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik adalah suatu bidang yang mempelajari dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah serta

berbagai kegiatan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga publik untuk mengelola layanan kepada masyarakat. Menurut Nicholas Henry (2013) dalam bukunya *Public Administration and Public Affairs*, Administrasi Publik didefinisikan sebagai semua aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah, baik pada level pusat maupun daerah. Harbani Pasolong (2010), mengungkapkan administrasi publik sebagai kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan proses kerja sama yang melibatkan pemerintah, lembaga publik, dan masyarakat dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengelola kebijakan publik.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik mengalami perkembangan paradigma dari waktu ke waktu. Paradigma awal yang dikenal dengan *Old Public Administration* menekankan birokrasi, hierarki, dan kepatuhan terhadap aturan. Selanjutnya muncul *New Public Management* (NPM) yang menitikberatkan pada efisiensi, efektivitas, dan orientasi pasar dalam pelayanan publik. Namun, paradigma ini dinilai kurang menekankan aspek partisipasi dan kepuasan masyarakat.

Sebagai respon, Denhardt & Denhardt (2003) memperkenalkan *New Public Service* (NPS) yang menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai pelanggan (*customer*), melainkan sebagai warga negara (*citizen*) yang berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Paradigma ini menekankan

pentingnya akuntabilitas, partisipasi, serta kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik dipandang sebagai upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan dan penyediaan fasilitas yang memadai.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang, berlandaskan pada paradigma *New Public Service*. Paradigma ini relevan karena penelitian menekankan pada bagaimana aparatur desa memberikan pelayanan terbaik melalui peningkatan kualitas layanan dan penyediaan fasilitas yang memadai untuk meningkatkan kepuasan masyarakat (Dwiyanto, 2015).

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah salah satu cabang dari ilmu administrasi publik yang mempelajari restrukturisasi organisasi sosial, sistem anggaran, pengelolaan sumber daya, dan evaluasi program. Menurut Nor Ghofur (2014) mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Manajemen publik memiliki peran penting dalam membangun masyarakat yang lebih adil dan sejahtera. Hal ini disebabkan oleh peran negara dalam memoderasi debat antara pendukung partisipasi minimal (paham liberal) dan mereka yang mendukung intervensi penuh dalam urusan ekonomi dan

kehidupan sehari-hari, dengan mempertahankan akuntabilitas, keadilan, dan demokrasi. Manajemen publik selalu berupaya untuk memastikan kemajuan, perbaikan, dan pembangunan dalam kehidupan masyarakat. Perenungan atas kebijakan publik yang memungkinkan masyarakat untuk mengembangkan alternatif pembangunan sendiri berdasarkan karakteristik uniknya sebagai negara juga menjadi bagian penting dari studi ini.

Manajemen publik sebagai cabang ilmu administrasi publik juga berkaitan erat dengan restrukturisasi organisasi, sistem anggaran, manajemen sumber daya, dan evaluasi program. Konsep manajemen publik sangat bergantung pada konteks situasional dan lingkungan untuk dapat berfungsi secara efektif. Dalam teori manajemen, terdapat prinsip-prinsip manajemen tradisional dan kontemporer yang diterapkan dalam fungsi-fungsi utama manajemen, seperti *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*.

1.5.5 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Moenir (2010) manajemen pelayanan adalah manajemen proses,

yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (2005: 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik pada hakikatnya tidak hanya menekankan pada keteraturan proses dan pemenuhan standar prosedur, tetapi juga pada bagaimana pelayanan tersebut mampu menghadirkan kenyamanan, keadilan, dan kemudahan bagi masyarakat. Dengan kata lain, ukuran keberhasilan manajemen pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

1.5.6 Kepuasan Masyarakat (Y)

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat (Y)

Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut; menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik, Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Priansa (2018) kepuasan masyarakat merupakan adanya perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik/masyarakat berdasarkan atas perbandingan antara bukti yang didapat atas cita-cita yang diharapkan oleh publik/masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (X1)

Kepuasan bukanlah hal yang dapat dirasakan tanpa alasan. Ada faktor-faktor yang mempengaruhinya sehingga rasa puas muncul dan dirasakan oleh individu. Tujuan terbentuknya sebuah organisasi yang bertugas melaksanakan pelayanan jasa memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya. Begitu juga dengan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik akan berusaha mampu dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Menurut Subroto & Natalisa (dalam Sukmayana, 2017) tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh 5 variabel, yakni:

1. *Service quality* (kualitas pelayanan)

2. *Product quality* (kualitas produk)
3. *Price* (harga)
4. *Situation* (situasi)
5. *Personality* (sikap personal pelayanan)

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat menurut Tjiptono (2014) yaitu:

1. Kualitas Jasa

Kualitas jasa mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Jika kualitas jasa tinggi, maka masyarakat akan merasa puas karena kebutuhan dan ekspektasi mereka terpenuhi.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menekankan pada proses pelayanan diberikan. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan tidak berbelit-belit akan menumbuhkan kepercayaan serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Emosional

Faktor emosional berhubungan dengan perasaan masyarakat ketika menerima pelayanan. Perasaan dihargai dan nyaman dapat menambah tingkat kepuasan meskipun pelayanan secara teknis sudah baik.

4. Biaya

Biaya yang dimaksud tidak hanya berupa uang, tetapi juga waktu, tenaga, dan kesempatan yang dikorbankan untuk mendapatkan pelayanan. Apabila biaya yang dikeluarkan sepadan dengan manfaat yang diterima, maka masyarakat akan merasa lebih puas.

5. *Physical Evidence (Servicescape)*

Physical evidence meliputi fasilitas pelayanan yang tersedia, seperti ruang tunggu yang nyaman, sarana parkir, kebersihan, hingga kelengkapan peralatan kerja. Lingkungan fisik yang baik akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepuasan.

Menurut (Pasolong, 2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu :

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. SDM yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan pendidikan yang memadai akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Hal ini berhubungan langsung dengan kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat, yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelayanan publik adalah sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Keterbatasan fasilitas, peralatan, dan infrastruktur yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal dapat mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sarana yang memadai akan mendukung kelancaran dan efisiensi pelayanan, sementara keterbatasan fasilitas bisa menjadi

hambatan signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

c. Indikator Kepuasan Masyarakat (Y)

Indikator Kepuasan Masyarakat menurut (Priansa, 2018) yaitu :

1. Prosedur pelayanan

Alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilihat pada sisi kesederhanaan tahapan.

2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis administratif yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan yang sesuai.

3. Kedisiplinan petugas pelayanan

Konsistensi pemberi layanan melihatkan kesungguhannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

4. Tanggungjawab petugas pelayanan

Pada saat menyelenggarakan dan menyelesaikan layanan, wewenang serta tanggung jawab petugas sangat diperlukan.

5. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan.

Penyelenggara layanan tidak membedakan golongan di masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Menurut Hayani (2019) indikator dari kepuasan masyarakat yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis

pelayanannya.

3. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
4. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan dari indikator-indikator yang dikemukakan di atas, indikator kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kecepatan pelayanan
4. Keadilan pelayanan
5. Kedisiplinan petugas pelayanan
6. Tanggung jawab petugas pelayanan

1.5.7 Kualitas Pelayanan (X1)

a. Pengertian Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014:268) adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna layanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan sehingga jasa tersebut akan dinilai semakin bermutu, begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu ukuran atau tolak ukur terhadap sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat secara tepat dan memuaskan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada standar yang ditetapkan oleh penyedia layanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2010), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas. pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiviness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014) terdiri dari :

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan dalam pemberian informasi secara cepat dan tepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan. Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para konsumen.

4. Empati (*Emphaty*)

Kemudahan berelasi dan komunikasi yang baik. Perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*Tangible*)

Fasilitas fisik yang disediakan yang berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan.

Berdasarkan dari indikator-indikator yang dikemukakan di atas, indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Tangible* (Berwujud/Bukti Fisik)

2. *Realibility* (Kehandalan)

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

1.5.8 Fasilitas Pelayanan (X2)

a. Pengertian Fasilitas Pelayanan (X2)

Fasilitas pelayanan menurut (Relitania, 2017) dalam (William & Purba, 2020) adalah sarana dan prasarana penting untuk meningkatkan kepuasan pemohon, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Menurut Tjiptono (2014:317) fasilitas pelayanan adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas pelayanan merupakan segala sesuatu baik berupa peralatan dan perlengkapan yang disediakan oleh perusahaan untuk difungsikan sebagai alat mempermudah pekerjaan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (Moenir, 2010).

Dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan adalah segala sumber daya dan perlengkapan fisik yang disediakan untuk memudahkan, memperlancar, dan mempercepat suatu kegiatan atau pelayanan.

b. Indikator Fasilitas Pelayanan (X2)

Menurut (Relitania, 2017) dalam (William & Purba, 2020), indikator fasilitas pelayanan ada empat bagian, yaitu:

1. Ruang lobby yang nyaman

Ruang lobby merupakan area pertama yang dikunjungi oleh masyarakat saat memasuki kantor pelayanan.

2. Fasilitas waiting room yang nyaman

Ruang tunggu merupakan area dimana masyarakat menunggu giliran pelayanan.

3. Tersedianya tempat parkir yang memadai

Fasilitas parkir merupakan sarana penting untuk kendaraan pengunjung yang mencakup luas area parkir dan keteraturan sistem parkir.

4. Sarana pendukung lainnya

Sarana pendukung merupakan fasilitas tambahan yang melengkapi pelayanan utama seperti toilet, papan informasi yang jelas dan lain-lain.

Menurut Arikunto (dalam Anggoro, 2024) fasilitas diukur dengan menggunakan tiga indikator antara lain meliputi:

1. Adanya fasilitas ruang tunggu bagi pemohon
2. Adanya fasilitas peralatan kerja yang lengkap
3. Tersedianya fasilitas parkir kendaraan

Berdasarkan dari indikator-indikator yang dikemukakan di atas, indikator fasilitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kenyamanan ruang tunggu/lobby bagi pemohon
2. Tersedianya tempat parkir yang memadai
3. Fasilitas peralatan kerja yang lengkap
4. Sarana pendukung lainnya

1.5.9 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil kajian beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Menurut Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Manoppo, E., Soegoto, A. S., Mokoginta, J. S. L., Mokoginta, S. C., & Mappasompe, R. (2023), menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Indrawati, S., & Heliyani, H. (2023), menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini memperkuat fakta bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu utama dalam membangun kepuasan masyarakat.

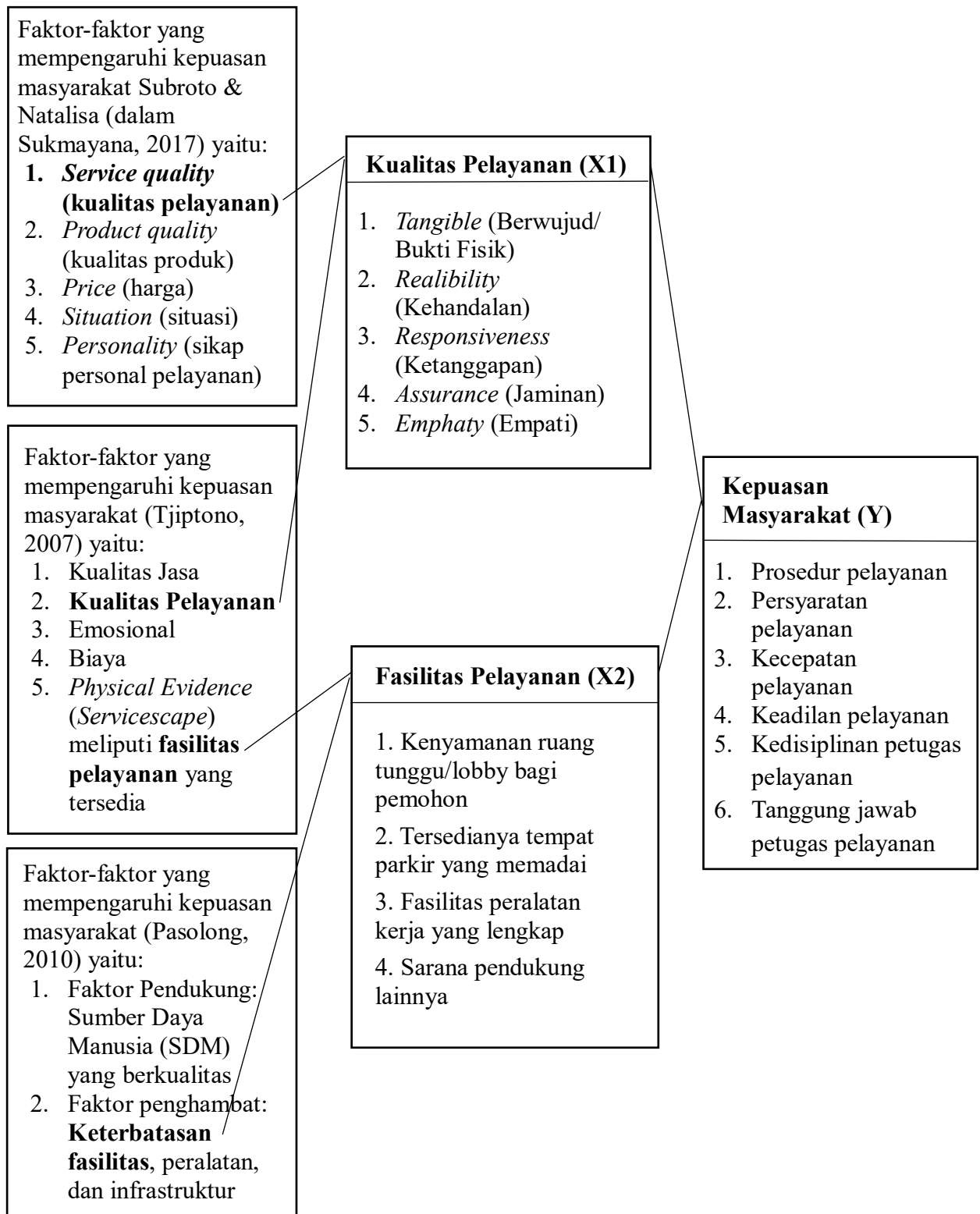
1.5.10 Hubungan Fasilitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil kajian beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa fasilitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Menurut Wahidah, R., Arnayanti, M., & Busman, S. A. (2023), menyatakan bahwa fasilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Firlana, H., Sembiring, E. B., Briando, B., & Mulyawan, B. (2024), menyatakan bahwa fasilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sinaga, O. S., & Nurfita, A. (2025), menyatakan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini memperkuat fakta bahwa fasilitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu utama dalam membangun kepuasan masyarakat.

1.5.11 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) Fasilitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

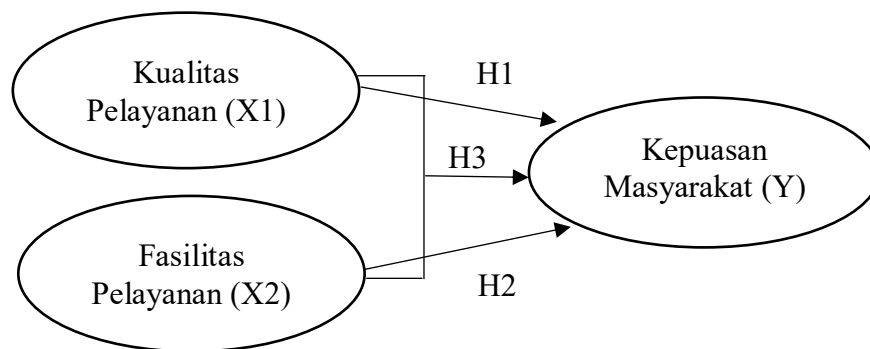
Berdasarkan hasil kajian beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan bersama-sama memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Menurut Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021), menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Rochmah, E., & Rosy, B. (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Toni Suhara, S. E., & Muliasari, W. E. (2023), menyatakan bahwa variabel kualitas dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hal ini memperkuat fakta bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu utama dalam membangun kepuasan masyarakat.

1.5.9 Kerangka Pikir Teoritis



1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2023).



Gambar 1. 5 Hipotesis Giometrikal

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan gambar di atas, adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. H_{01} = Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang.
 H_{a1} = Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang.

2. H02 = Fasilitas Pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang.

Ha2 = Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang.

3. H03 = Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang.

Ha3 = Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir Kecamatan Pancur Kabupaten Rembang.

1.7 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan definisi yang ditentukan peneliti untuk diteliti dan merupakan kumpulan dari definisi-definisi yang dikaji dari jurnal, buku, serta sumber-sumber lainnya yang bersifat relevan sebagai pegangan untuk dioperasionalkan nantinya (Sinambela, 2022). Berdasarkan definisi dari teori diatas, dapat ditentukan definisi konseptual dari variabel-variabel yang akan diteliti yaitu:

a. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat adalah perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat.

b. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran atau tolak ukur terhadap sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat secara tepat dan memuaskan.

c. Fasilitas Pelayanan (X2)

Fasilitas pelayanan adalah segala sumber daya dan perlengkapan fisik yang disediakan untuk memudahkan, memperlancar, dan mempercepat suatu kegiatan atau pelayanan.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional dihadirkan untuk menentukan bagaimana suatu variabel akan diukur. Berdasarkan (Sinambela, 2022) definisi operasional menjadikan masing-masing variabel yang sedang diteliti dapat diukur dan dimaknai pengukurannya. Berikut definisi operasional dari variabel pada penelitian ini:

Tabel 1. 6 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Responden
Kepuasan Masyarakat (Y)	1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kecepatan pelayanan 4. Keadilan pelayanan	1. Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan 2. Kejelasan alur	86 masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi

	5. Kedisiplinan petugas pelayanan 6. Tanggung jawab petugas pelayanan	pelayanan administrasi kependudukan 3. Kejelasan persyaratan administrasi kependudukan yang harus dipenuhi 4. Kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan 5. Waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan sesuai standar pelayanan 6. Ketepatan waktu petugas dalam memberikan layanan administrasi kependudukan 7. Perlakuan yang sama untuk setiap pengguna layanan administrasi kependudukan 8. Kesetaraan dalam kesempatan mendapatkan layanan administrasi kependudukan 9. Kehadiran petugas sesuai dengan jadwal operasional pelayanan 10. Pegawai konsisten dan tepat waktu dalam menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada 11. Kesigapan petugas dalam menyelesaikan permasalahan 12. Kesiediaan petugas	kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang
--	---	---	--

		untuk memberikan solusi terhadap kendala pelayanan	
Kualitas Pelayanan (X1)	1. <i>Tangible</i> (Berwujud/Bukti Fisik) 2. <i>Realibility</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (Empati)	1. Penampilan petugas dalam melayani pemohon 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kecermatan petugas dalam melayani pemohon 4. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 5. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 6. Semua keluhan pemohon direspon oleh petugas 7. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan 8. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan 9. Mendahulukan kepentingan pemohon 10. Petugas melayani dengan sikap ramah	86 masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang
Fasilitas Pelayanan (X2)	1. Kenyamanan ruang tunggu/lobby bagi pemohon 2. Tersedianya tempat	1. Ketersediaan ruang tunggu/lobby yang baik bagi pemohon 2. Ketersediaan fasilitas	86 masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan

	parkir yang memadai 3. Fasilitas peralatan kerja yang lengkap 4. Sarana pendukung lainnya	hiburan atau informasi (TV, WiFi, brosur) 3. Sistem parkir yang teratur 4. Keamanan area parkir 5. Ketersediaan komputer dan perangkat pendukung bagi petugas 6. Ketersediaan jaringan internet yang stabil untuk pelayanan 7. Ketersediaan toilet layak digunakan 8. Ketersediaan kotak saran atau mekanisme pengaduan masyarakat	administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang
--	---	--	--

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam proposal ini adalah kuantitatif, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2023). Metode penelitian kuantitatif ini didasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan terhadap populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian dan dianalisis secara kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan kuantitatif ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh jumlah dari subjek yang akan diteliti oleh seorang peneliti. Dalam melakukan penelitian, perlu ditetapkan populasi supaya penelitian yang dilakukan mendapatkan data yang relevan dan sesuai dengan harapan peneliti. Menurut Sugiyono (2023), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Penelitian ini yang dimaksud populasi adalah objek yang berkaitan dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang yaitu sebanyak 598 orang.

1.9.2.2 Sampel

Setelah menentukan populasi penelitian maka selanjutnya penulis menentukan sampel. Pengertian sampel menurut Sugiyono (2023) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan langkah untuk menentukan besarnya sampel yang akan diambil dalam melaksanakan penelitian dalam suatu objek.

Adapun untuk menentukan sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu :

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas kesalahan atau *margin of error*

Dalam rumus slovin terdapat dua ketentuan untuk menentukan toleransi kesalahan, yaitu :

1. Nilai $e = 10\%$ (0,1) apabila populasi dalam jumlah yang besar
2. Nilai $e = 20\%$ (0,2) apabila populasi dalam jumlah yang kecil

Batas kesalahan atau *margin of error* pada penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan yaitu 10% (0,1). Tingkat kesalahan ini dipilih sebab keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga yang tersedia. Maka perhitungan dalam menentukan jumlah minimal sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{598}{1 + 598 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{598}{6,98}$$

$$n = 85,67$$

$$n = 86$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin di atas, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 86 orang. Sampel penelitian tersebut adalah masyarakat

yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang di gunakan. Teknik sampling dibagi menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode sampling insidental. Menurut Sugiyono (2023) *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2023) Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Alasan peneliti menggunakan metode sampling insidental adalah karena responden yang ditemui di lokasi penelitian secara langsung merupakan masyarakat yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, teknik ini dipilih karena

dianggap lebih efisien dari segi waktu, tenaga, dan biaya, serta mampu memberikan data yang nyata sesuai kondisi lapangan.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2023), adalah data yang berbasis pada fakta konkret dan berbentuk numerik yang diukur menggunakan statistik. Statistik digunakan untuk menganalisis data dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis.

1.9.4.2 Sumber Data

Data merupakan aspek penting dalam penelitian karena dengan menggunakan data, peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian yang sudah dilakukan. Penelitian ini menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2023) yang dimaksud dengan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan

menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Peneliti dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2023) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif yang disesuaikan dengan varians pertanyaan.

Tabel 1. 7 Skala Likert yang digunakan oleh Peneliti

No	Kategori Jawaban	Nilai
1	Sangat Tidak Puas	1
2	Tidak Puas	2
3	Cukup Puas	3
4	Puas	4
5	Sangat Puas	5

Sumber: diolah penulis, 2025

1.9.6 Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Langkir, Kecamatan Pancur, Kabupaten Rembang.

1.9.7 Teknik Analisis

Sugiyono (202) menjelaskan bahwa dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data menggunakan statistik. Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan memanfaatkan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data. Teknik analisis data dalam penelitian ini mengikuti tahapan-tahapan sebagai berikut:

A. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner. Menurut Sugiyono (2023) uji validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas pada setiap pertanyaan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) maka instrument itu dianggap valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument dianggap tidak valid. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui hasil penelitian yang benar dan relevan, karena tanpa adanya validitas hasil penelitian bisa menjadi bias atau tidak akurat.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan, perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan setelah melakukan uji validitas. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini merujuk pada formula *Alpha Cronbach* yang ditujukan untuk menghitung reliabilitas suatu penelitian yang mengukur suatu perilaku dan

sikap seseorang. Kriteria suatu data dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's alpha* (α) $> 0,6$ (Sugiyono, 2023).

B. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk menganalisis asumsi-asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan regresi. Untuk mengetahui suatu model regresi tidak ditemukan adanya gejala-gejala asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021:196) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data yang berdistribusi normal dikatakan valid dalam uji statistik. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 27. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov Smirnov.

2) Uji Multikoloniearitas

Menurut Ghozali (2021:157) uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui atau menguji apakah dalam model regresi terdapat adanya korelasi atau hubungan antar variabel independen (variabel bebas). Model regresi dikatakan baik ketika tidak adanya korelasi atau hubungan antar variabel independen. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai Tolerance. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai Tolerance

$> 0,1$ maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolineritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Dalam penelitian ini uji multikolinearitas menggunakan program SPSS (Statistical Program and Service Solution) versi 27.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Cara menguji ada tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dengan menggunakan analisis grafik scatterplot. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan grafik scatter plot:

- 1) Jika terdapat pola tertentu pada grafik scatter plot, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar, maka indikasinya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

C. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen (Sugiyono, 2023). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

A = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Fasilitas Pelayanan

e = Residual/Error

Tujuan penggunaan analisis regresi linear berganda adalah untuk untuk menentukan pengaruh variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen) serta memprediksi nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas. Dengan kata lain, analisis ini membantu memahami bagaimana berbagai faktor (variabel bebas) secara bersama-sama mempengaruhi suatu hasil (variabel terikat) dan memungkinkan kita untuk membuat perkiraan atau prediksi berdasarkan faktor-faktor tersebut.

D. Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis pada penelitian ini akan digunakan uji T dan uji F berikut penjelasan dari masing-masing analisis data:

a. Uji T (parsial)

Menurut Ghozali (2021:148) uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini uji T menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 27. Dasar pengambilan keputusan dalam uji T berdasarkan nilai T-hitung dan T-tabel:

- 1) Jika nilai $T\text{-hitung} > T\text{-tabel}$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $T\text{-hitung} < T\text{-tabel}$ maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji T berdasarkan nilai signifikansi:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F (simultan)

Menurut Ghazali (2021:148) Uji F disini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independent yang dimasukan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji F menggunakan program SPSS (Statistical Program and Service Solution) versi 27. Dasar pengambilan keputusan uji F berdasarkan nilai F hitung dari F tabel:

- 1) Jika nilai $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F berdasarkan nilai signifikansi:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

E. Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi (r^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 dan 1. Nilai (r^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.