

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND OFFICE FACILITIES ON COMMUNITY SATISFACTION IN PUNGGUR SUB-DISTRICT, LAMPUNG TENGAH DISTRICT

**OLEH
M. SOBRI KURNIAWAN
MARZUKI NOOR
SUHARTO**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Indonesia
m.sobrikurniawan@gmail.com

Abstract

This study aims to determine and test empirically: The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Punggur District Office, Central Lampung Regency. The Effect of Office Facilities on Community Satisfaction in the Office of Punggur District, Central Lampung Regency. The Effect of Service Quality and Office Facilities on Community Satisfaction at the Punggur District Office, Central Lampung Regency. Respondents in this study were 58 people who administered family cards, ID cards and other documents at the Punggur District Office, Central Lampung Regency. The results of the study prove that there is an effect of service quality on community satisfaction at the Punggur subdistrict office, Central Lampung regency, there is an effect of office facilities on community satisfaction at the Punggur subdistrict office, Central Lampung district, there is an effect of service quality and office facilities on community satisfaction at the Punggur district office, Lampung regency Middle. The magnitude of the influence of service quality and office facilities on community satisfaction at the Punggur subdistrict office, Central Lampung district is 49.4%, while the remaining 50.6% is influenced by other factors outside the model included in this study.

Keywords: Service Quality, Office Facilities, Community Satisfaction

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan berbangsa, fungsi pemerintah adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, diatur dan bentuk pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Siagian, 2001). Pemenuhan wilayah lokal merupakan faktor fundamental yang harus diperhatikan oleh organisasi spesialis terbuka, karena pemenuhan wilayah lokal akan menentukan pencapaian otoritas publik dalam menawarkan jenis bantuan publik (Rezha, 2013).

Suwarman (2011) kepuasan yang dirasakan konsumen telah menjadi isu penting pertimbangan dalam bisnis dan eksekutif sehingga karya sastra yang berbeda tentang bisnis dan administrasi hirarkis, baik untuk-manfaat dan non-

manfaat, menempatkan loyalitas konsumen sebagai ukuran prinsip.

. Administrasi adalah sesuatu yang penting yang tidak dapat diabaikan dalam bisnis atau tindakan bantuan. Dengan bantuan besar, pemenuhan dan keandalan klien atau area lokal dapat dipertahankan dan secara mengejutkan ditingkatkan (Fikri, Wiyani dan Suwandar, 2016). Bantuan besar adalah bantuan yang dapat mengatasi permasalahan daerah dan secara efektif memenuhi kebutuhan mereka (Maulana, 2016). Sifat kepengurusan dalam suatu perkumpulan atau yayasan bila diawasi secara tepat akan memberikan kontribusi yang tegas terhadap pengakuan pemenuhan dan ketergantungan daerah (Andhansari, 2014).

Salah satu faktor yang mempengaruhi pemenuhan individu adalah sifat administrasi. Efek samping dari pemeriksaan sebelumnya menunjukkan

bahwa kualitas bantuan mempengaruhi pemenuhan area lokal. Seperti studi yang dipimpin oleh Suharto (2015), Suharto (2016) dan Suharto (2017) dari konsekuensi penyelidikan ditemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keterpuasan konsumen.

“Kualitas pelayanan adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan terhadap layanan yang secara riil diterima pelanggan” Suharto (2012: 30).

Anteseden berikutnya yaitu kepuasan masyarakat juga berpengaruh adalah fasilitas kantor. Hal tersebut ditunjukkan pada studi terdahulu seperti studi Haryanto (2013), Ibrahim dan Dahlius (2016), Dacholfany (2020), menunjukkan bahwa fasilitas kantor, sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Saprasi adalah faktor utama yang berpengaruh pada pelayanan karena keberadaannya sangat mempengaruhi kualitas sebuah layanan manakala unsursarana/prasana tersedia memberikan kenyamanan bagi pemohon selama proses awalmendapatkan layanan hingga luaran hasil yang diperolehnya (Dacholfany, 2020).

Suharto (2017: 64) berpendapat bahwa sarana dan prasarana, serta lingkungannya, merupakan bukti spesifik dari layanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Menyediakan peralatan dengan tepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi ketika peralatan disediakan sebaliknya atau disediakan dengan buruk, pelanggan menjadi tidak puas dan kehilangan uang (Tjiptono, 2011).

Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat terutama dalam hal pelayanan. Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah diberikan tanggungjawab untuk menjalankan amanah Pemkab pada kawasan ruang kerjanya, diantaranya yakni urusan pelayanan umum yang diserahkan Bupati. Penyelenggaraan tugas serta wewenang seperti yang telah banyak disebutkan, Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah mempunyai fungsi penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan berupa penyelenggaraan

pelayanan terhadap masyarakat dan pemberdayaan masyarakat.

Dari hasil pra survey didapati beberapa keluhan masyarakat yang melakukan pelayanan berupa pengurusan administratif di Kecamatan Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, seperti pegawai yang berangkat siang dan pulang lebih awal, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, petugas tidak berada di lokasi saat masyarakat ingin mengurus administrasi dan beberapa masalah lainnya. Selain itu didapati juga beberapa fasilitas kantor yang kurang memadai, seperti sedikitnya tersedia tempat duduk, ruangan tunggu yang panas dan kurang nyaman. Hal tersebut tentu saja berdampak terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

Dari beberapa hasil studi terdahulu serta keluhan-keluhan masyarakat pengguna jasa Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, berdasarkan sebab-sebab yang ada sebelumnya maka dalam studi ini peneliti berniat melakukan studi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah**”.

II. KAJIAN TEORITIK

A. Kepuasan Masyarakat

Pemenuhan kepuasan wilayah lokal atau masyarakat merupakan faktor vital dan menentukan keberhasilan suatu asosiasi dengan alasan bahwa wilayah tersebut merupakan pembelanja barang-barang yang dihasilkannya. Masyarakat yang puas adalah klien yang merasa mendapat penghargaan dari penyedia, pembuat, atau koperasi spesialis (Irawan, 2007: Kata keterpuasan berawal dari Bahasa latin yaitu satis (memuaskan) dan facio (melakukan atau membuat) dengan tujuan bahwa pemenuhan dapat diartikan sebagai dorongan untuk memuaskan sesuatu atau membuat sesuatu mencukupi. (Tjiptono dan Chandra, 2011:292).

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011: 74) mengatakan: “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan dan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu

sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen”.

Dari beberapa teori di atas dapat disintesis bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan, penilaian dan emosional yang positif dari pelanggan atas penggunaan/pemakaian produk/jasa ketika ekspektasi/harapan dapat tercapai atau bahkan apa yang diterima oleh pelanggan lebih besar dari pada ekspektasinya.

a. Indikator Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen merupakan hasil korelasi yang dibuat oleh klien yang melihat derajat keuntungan yang dilihat dengan keuntungan yang diharapkan klien. Penanda loyalitas konsumen menurut (Private, Dharmanesta dan Irawan, 2008), secara spesifik:

- 1) Merasa terpenuhi (dalam perasaan senang dengan barang dan administrasinya)
Yaitu pernyataan perasaan puas atau kecewa dari klien saat mendapatkan bantuan besar dan barang berkualitas dari organisasi.
- 2) Secara konsisten membeli barang
Artinya, klien akan terus menggunakan dan terus membeli barang jika asumsi yang mereka butuhkan terpenuhi.
- 3) Akan meresepkan untuk orang lain
Artinya, klien yang terpenuhi setelah menggunakan produk atau layanan akan menginformasikannya kepada orang lain dan dapat membuat klien baru untuk perusahaan.
- 4) Kepuasan asumsi klien setelah membeli barang tersebut
Yaitu sesuai apakah sifat suatu barang atau administrasi setelah membeli suatu barang dengan asumsi-asumsi yang dibutuhkan klien.

Sementara itu, menurut Kotler (2005), ada 3 petunjuk loyalitas konsumen, lebih spesifiknya:

- 1) Protes dan ide klien berurusan dengan kerangka kerja
Organisasi yang berfokus pada pelanggan mencakup, misalnya, kotak saran atau kartu komentar, yang memberikan kebebasan kepada pembeli untuk menyuarakan ide dan keluhan mereka.

- 2) Kerangka tinjauan kemasyhuran organisasi Secara keseluruhan, penelitian tentang pemenuhan pembeli dilakukan dengan memimpin ulasan melalui berbagai media, baik melalui telepon, pos, atau pertemuan langsung.
- 3) Kerangka investigasi pelanggan
Perusahaan akan menghubungi kliennya atau mungkin menemukan klien mana yang telah melakukan pertukaran dan berhenti membeli barang atau yang telah berganti penyedia, untuk mengetahui motivasi di balik mengapa klien pergi.

b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)

Banyak strategi bisa digunakan untuk organisasi pada saat mengukur dan menyaring pemenuhan kliennya serta organisasi pesaing. (Kotler 2005: 42), merekomendasikan 4 teknik untuk mengukur loyalitas konsumen, khususnya:

- 1) Kerangka ide

Organisasi yang berpusat pada klien memudahkan kliennya untuk memberikan ide, anggapan, dan keberatan mereka. Media yang digunakan meliputi lampiran ide menempatkan tempat-tempat penting, memberikan kartu ucapan, saluran telepon khusus, dll. Tetapi karena teknik ini biasanya tidak aktif, sulit untuk mendapatkan gambaran total tentang loyalitas dan ketidakpuasan konsumen. Tidak semua klien yang kecewa kemudian akan menyampaikan keberatan mereka. Mereka mungkin segera pindah ke organisasi lain dan tidak akan menjadi klien organisasi itu lagi.

- 2) Ulasan loyalitas konsumen

Sebagian besar penelitian tentang loyalitas konsumen dilakukan dengan menggunakan strategi pembelajaran baik melalui pos, telepon atau pertemuan individu. Estimasi loyalitas konsumen melalui teknik ini harus dimungkinkan secara berbeda, termasuk:

- (a) Pemenuhan yang Langsung Terperinci
Estimasi dilakukan secara lugas melalui pertanyaan.
- (b) Kekecewaan yang Diduga
Pertanyaan yang diajukan meliputi 2 hal utama, yaitu ukuran asumsi klien untuk kredit tertentu dan ukuran eksekusi yang mereka rasakan atau dapatkan.
- (c) Soal Ujian

Klien yang menjadi responden didekati untuk mengungkap 2 hal utama, khususnya: masalah yang mereka hadapi diidentifikasi dengan proposal dari administrasi organisasi dan ide untuk pengembangan.

(d) Investigasi Eksekusi Signifikansi

Dalam metode ini, responden didekati untuk mengurutkan berbagai komponen penawaran tergantung pada tingkat signifikansi setiap komponen tersebut. Selanjutnya, responden didekati untuk menentukan peringkat seberapa baik presentasi organisasi di setiap komponen ini.

(e) Belanja penampakan

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan beberapa kelompok (pelanggan nyata) atau bertindak sebagai klien yang mungkin dari produk dan pesaing perusahaan. Kemudian, pada saat itu, pelanggan palsu menyampaikan penemuannya tentang kualitas dan kekurangan produk perusahaan pesaing tergantung pada keterlibatan mereka dalam membeli produk ini. Demikian juga, pelanggan penampakan juga datang untuk melihat secara langsung bagaimana pekerja berhubungan dan memperlakukan klien mereka. Jelas, para pekerja seharusnya tidak menyadari bahwa bos baru mereka akan berat sebelah.

(f) Pemeriksaan klien yang hilang

Organisasi berusaha menghubungi kliennya yang telah berhenti menjadi klien atau berubah ke organisasi lain. Apa yang umumnya diantisipasi adalah untuk memperoleh data bagi organisasi untuk mengambil strategi lebih lanjut untuk membangun loyalitas dan dedikasi konsumen.

Standar bantuan masyarakat tergantung pada Permen Keputusan Menteri PAN No 63 Th 2003 (2003: 6-7) tentang Peraturan Umum Penyelenggaraan Umum, dinyatakan bahwa pelaksanaan administrasi harus memenuhi beberapa standar sebagai berikut:

- 1) Keterusterangan
- 2) Keterjelasan
- 3) Keyakinan pada Waktu
- 4) presisi
- 5) Keamanan
- 6) Kewajiban
- 7) Puncak Perkantoran serta Yayasan
- 8) Keterhubungan sederhana
- 9) Ketertiban, Kehormatan, dan Akomodasi
- 10) Akomodasi

C. Fasilitas Kantor

B. Kualitas Pelayanan

Lewis and Blasts *quality of care* (Tjiptono (2011:157) *Quality of care* dapat dipahami sebagai tingkat di mana tingkat perawatan yang diberikan dapat memenuhi asumsi (Tjiptono 59) mengatakan kualitas dukungan adalah seberapa besar yang diharapkan, dan itu adalah otoritas tentang betapa hebatnya memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2011: 164), "kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, kualitas pelayanan juga merupakan kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung langsung".

Suharto (2012: 30) "kualitas pelayanan adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang diterima oleh pelanggan, kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan terhadap layanan yang secara riil diterima pelanggan".

Menurut Ibrahim (2008: 22) "kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut".

Mencapai tujuan organisasi memerlukan peralatan atau *back office* yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari organisasi. Kantor digunakan dalam berbagai jenis dan manfaat, disesuaikan dengan kebutuhan dan kapasitas organisasi, untuk mencapai tujuan organisasi terdapat banyak penunjang. variabel, salah satunya adalah Salah satunya adalah pekerja kantor merupakan komponen pendukung kelancaran tugas yang mereka kerjakan yang benar-benar terbentuk.

Seperti yang dikemukakan oleh Moekijat (2001:155) pada dasarnya yang dimaksud dengan kantor adalah kantor yang sebenarnya yang dapat menggilir suatu informasi (sumbangan) ke arah yang ideal (hasil).

Menurut Heijdamaran Ranu Pandjojo dan Saud Husnan (2002:37), kantor adalah latihan yang biasanya harus ditangani oleh perwakilan yang sebenarnya dalam keseharian mereka Sementara Sedangkan Tjiptono (2006: 19) kantor merupakan aset aktual yang harusnya ada sebelum bantuan diberikan untuk para pelanggan.

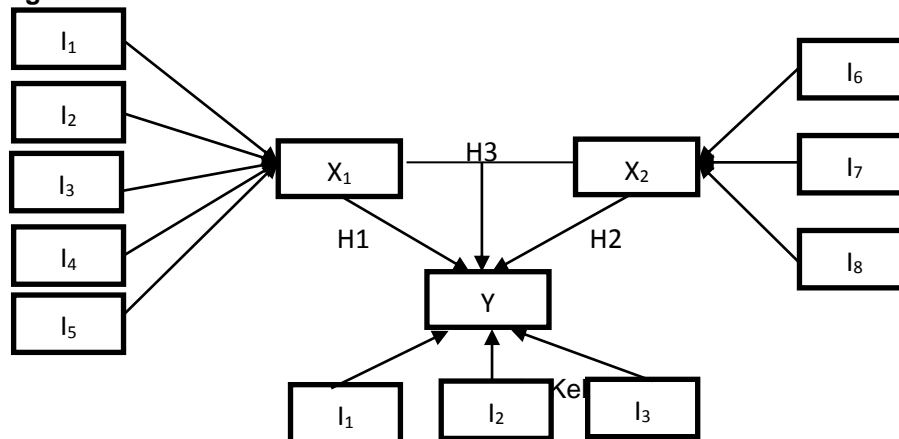
Menurut KBBI (2008: 1099) prasarana adalah segala yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses . Menurut Listiyawati (2017: 9) “prasarana kantor dapat diartikan sebagai fasilitas benda (barang tidak bergerak) yang digunakan untuk menunjang sarana kantor dalam mencapai tujuan usaha atau organisasi. Contoh prasarana kantor seperti tanah, gedung dan ruangan kantor”.

Moenir (1987: 197) memisahkan kantor dan kerangka kerja ke dalam 3 kelompok, yaitu: (1) Kantor perangkat kerja pekerja sebagai perangkat kerja eksekutif dan

perangkat kerja operasional. (2) Kantor perangkat keras bekerja seperti struktur dengan setiap kantor penting, ruang kerja, pencahayaan yang cukup, furnitur, peralatan khusus seperti telepon dan berbagai perlengkapan keluarga kantor. (3) Kantor sosial, khususnya kantor ramah, khususnya kantor yang dimanfaatkan oleh pekerja dan memiliki kapasitas sosial. misalnya penataan kapal karam, asrama untuk perwakilan penjaga hutan, kantor, rumah dinas dan kadang-kadang kendaraan mekanis.

Kantor-kantor yang dimaksud dalam pemeriksaan ini adalah kantor-kantor kerja yang sebenarnya, yakni segala sesuatu (akomodasi) sebagai perangkat kerja operasional dan perangkat keras operasional kerja yang dapat digunakan untuk membantu pelaksanaan yang dibuat oleh perwakilan Kantor Wilayah Punggur, Lampung.

D. Kerangka Pemikiran



Keterangan:

- I1: Kehandalan
- I2: Daya Tanggap
- I3: Jaminan
- I4: Empati
- I5: Bukti Fisik
- I6: Fasilitas Alat Kerja Pegawai
- I7: Fasilitas Perlengkapan Kerja
- I8: Fasilitas Sosial
- X1: Kualitas Pelayanan
- X2: Fasilitas Kantor
- I1: Kesesuaian Harapan
- I2: Persepsi Kinerja
- I3: Penilaian Pelanggan
- Y: Kepuasan Masyarakat

E. Hipotesis

Mengingat fakta dan tautan yang disebutkan di atas, penelitian saat ini mengajukan hipotesis berikut :

H1 : Diduga Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

H2 : Diduga Ada Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

H3 : Diduga “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah”.

III Metode Penelitian

Pemeriksaan ini menggunakan metodologi kuantitatif informatif yang dimulai dengan penalaran deduktif, membuat spekulasi, memimpin uji lapangan, dan membuat kesimpulan atau teori yang bergantung pada informasi eksperimental..

A. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi ialah total orang dijadikan sasaran pemeriksaan. Pencacahan penduduk harus diungkapkan dengan jelas, terutama mengenai jumlah penduduk dan wilayah penyelidikan. Populasi dalam penelitian ini adalah individu yang melengkap administrasi kepengurusan dan administrasi yang berbeda di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

Jaminan kuantitas pengujian harus dimungkinkan melalui perhitungan yang terukur, khususnya dengan menggunakan rumus Slovin. Persamaan Slovin digunakan untuk menentukan ukuran contoh dari populasi yang diketahui sebanyak 140 individu dalam satu bulan. Sesuai ukuran contoh, perkiraan dalam mengambil contoh adalah sebagai berikut::

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

Keterangan:

n : Sampel yang ditargetkan

N : Ukuran Populasi

(.e)2 : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini diambil nilai *e* = 10% (0.1)

Maka bila dipergunakan dalam penentuan sampel penelitian ini yakni sebagai berikut :

$$n = \frac{140}{1 + 140(0.1)^2}$$

$$n = \frac{140}{1 + 1,4}$$

$$n = 58,3$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin* diatas sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 responden.

Penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Insidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2012: 96) bahwa “*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.”

Pembenaran pengambilan contoh penggunaan strategi *Accidental Inspecting* adalah anggapan bahwa individu Daerah Kec Punggur Lampung secara konsisten mendatangi Kantor Wilayah Punggur, Pemkab Lampung untuk tujuan otoritatif.

B. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan prosedur pemilihan informasi di mana para spesialis mencatat data saat mereka mengamati selama penyelidikan. Prosedur ini diselesaikan dengan memperhatikan dan merekam secara langsung di area eksplorasi untuk efek samping yang diidentifikasi dengan item yang diselidiki, sehingga melalui siklus ini peneliti berusaha untuk memperoleh info untuk keperluan studi ini. Persepsi dilaksanakan sepenuhnya dengan niat berpikir langsung tentang keadaan Daerah Punggur, Lampung.

b. Wawancara

Sugiyono, (2012: 188) “ Wawancara merupakan teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya, sedikit/kecil”.

c. Kuesioner atau angket

Dalam pemeriksaan ini, polling atau survei digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang tingkat pemenuhan wilayah lokal sebagai klien dari administrasi kantor Wilayah Punggur, Lampung. Jenis polling atau survei yang digunakan adalah *closed poll*. Prosedur ini dipilih karena memudahkan responden untuk memberikan jawaban dan memudahkan analisis untuk mengambil informasi..

C. Teknik Analisis Data

dalam pengujian kekambuhan dibantu oleh persiapan informasi dalam program SPSS dengan kondisi kekambuhan. Kondisi dari berbagai pemeriksaan relaps lurus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan :

X1 : Kualitas pelayanan

X2 : Fasilitas Kantor

Y : Kepuasan masyarakat

a : Intercep / konstanta

b : Koefisien Regresi

et : Error Term (tingkat kesalahan)

a. Uji t

Priyatno (2013: 115), "mengemukakan uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, sebaliknya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak".

b. Uji F

Priyatno (2013: 114), "mengemukakan uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05". Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabular, hipotesis alternatif menunjukkan bahwa semua variabel independen dapat berpengaruh signifikan terhadap variabel independen pada saat yang bersamaan.

a. Uji R² Diterminasi

Untuk menentukan besarnya dampak perubahan suatu variabel, dapat digunakan strategi faktual dengan menghitung besarnya koefisien kepastian sesuai dengan arti dari pengaruh koefisien kepastian terhadap faktor-faktor pengujian ini. Itu ditentukan dengan mengkuadratkan koefisien hubungan yang ditemukan dan menduplikasinya dengan 100%. Koefisien jaminan diselesaikan sebagai tingkat, namun dapat dikonfirmasi dengan menguji R² dalam Pemrosesan Data di Program Eviews 6.0. Rumus: $R^2 = r^2 \times 100\%$
Keterangan :

R² : Koefisien determinasi : Koefisien korelasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil uji t penelitian ini :

Tabel. Coefficients

Model	Coefficients ^a			Sig.
	Unstandardized Coefficients		t	
	B	Std. Error		
(Constant)	26.915	6.384	4.216	.000
Kualitas Pelayanan	.792	.572	1.386	.041
Fasilitas Kantor	.383	.571	3.495	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari table diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai kritis kualitas administrasi adalah 0,041, padahal nilai tersebut di bawah 0,041, $0,041 < 0,05$, menyiratkan bahwa spekulasi diakui, "Ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah besar adalah 0,022, dengan alasan nilainya di bawah 0,05, $0,022 < 0,05$, menyiratkan bahwa teori tersebut diakui, "Ada Pengaruh Fasilitas kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah".

Mengingat kondisi dan tabel di atas, kondisi kekambuhan untuk pemeriksaan ini dapat diatur sebagai berikut::

$$Y = 26.915 + 0,792 X_1 + 0,383X_2$$

Kondisi relaps di atas diperoleh dari hasil estimasi SPSS. Kondisi relaps memiliki arti penting:

Nilai tetap sebesar 26.915 menyiratkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas kantor (X2) tidak ada artinya, maka pada saat itu variabel kepuasan masyarakat akan memiliki nilai 26.915.

Koefisien signifikan suatu insentif untuk variabel Kualitas pelayanan (X1) bernilai positif sebesar 0,792 dan hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai Kualitas pelayanan (X1) maka semakin tinggi pula nilai variabel pemenuhan kebutuhan daerah. Jika variabel kualitas pelayanan (X1) meningkat sebesar 1% atau 1 poin, variabel pemenuhan kebutuhan daerah akan meningkat sebesar 0,792.

Nilai koefisien relaps untuk variabel Fasilitas kantor (X2) bernilai positif sebesar 0,738 dan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi variabel Fasilitas kantor (X2) maka semakin tinggi nilai variabel pemenuhan kebutuhan daerah. Dalam hal variabel Fasilitas kantor (X2) meningkat sebesar 1% atau 1 poin, variabel pemenuhan wilayah lokal akan meningkat sebesar 0,738

b. Uji F
Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah

Uji F digunakan untuk menguji model relaps untuk mengetahui pengaruh faktor bebas (Xi) sekaligus terhadap variabel terikat (Y) sangat besar. Strategi uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Tentukan titik dasar (F tabel) a. Derajat kepentingan () ditetapkan sebesar 5% b. Tingkat peluang pembilang (dk1) = k c. Tingkat peluang penyebut (dk2) = n – k – 1 Sehingga diperoleh Ftabel ($\alpha, k/n-k-1$)
- 2) Tentukan besar F untuk memastikan besarnya Fhitung dapat ditemukan dengan menggunakan persamaan berikut: Fhitung = $\frac{nk-1}{SSE} \frac{k}{SSR} = \frac{MSE}{MSR}$
 Penggambaran: SSR = Relapse Jumlah Kuadrat SSE = Kesalahan Jumlah Kuadrat MSR = Mean Squares of Relapse MSE = Mean Squares of Blunder/Lingering k = Jumlah faktor bebas n = Jumlah informasi Kontras Fhitung dan Ftabel Jika Fhitung Ftabel, Ho diakui dan H1 dihilangkan Dengan asumsi Fhitung > Ftabel, Ho dihilangkan dan H1

Tabel Regresi berganda ANOVA^a

Model	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2	631.501	11.443	.000 ^b
Residual	55	55.186		
Total	57			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
- b. Predictors: (Constant), Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai critical relapse esteem adalah 0,000, nilainya lebih kecil dari 0,05 hal ini menyiratkan bahwa hipotesis yang dikemukakan penulis sudah didukung, yang berimplikasi “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah”.

c. Koefisien Determinasi

Pada tabel di atas diketahui nilai R sebesar 0,542 yang menunjukkan bahwa hubungan antara Fasilitas kantor dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat adalah 54,2%. Selain itu nilai R-squared atau koefisien determinasi sebesar 0,494 atau 49,4% artinya kualitas pelayanan dan perkantoran di kawasan Punggur Kabupaten Lampung Tengah berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 49,4%. , Sisanya 50,6% dipengaruhi oleh faktor selain model yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

memprediksi variabel-variabel dependen.

Tabel 16. Model Summary

Model Summary		
R	R Square	Adjusted R Square
.542 ^a	.494	.368

- a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan

Pada tabel diatas diketahui nilai R sebesar 0.542, nilai tersebut mengindikasikan bahwa besarnya hubungan antara Standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat sebesar 54,2%. Selanjutnya nilai R square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,494 atau 49,4%, hal ini berarti bahwa besarnya Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah adalah 49,4%, sedangkan sisanya sebesar 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

1. Hipotesis 1, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.
2. Hipotesis 2, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.
3. Hipotesis 3, didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.
4. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah adalah 49,4%, sedangkan sisanya sebesar 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

B. SARAN

Pemimpin diandalkan untuk secara konsisten memberikan bimbingan kepada bawahannya dan mengirimkan stafnya untuk mengambil kursus dan kemampuan yang diidentikkan dengan administrasi daerah untuk meningkatkan administrasi ke daerah sehingga pemenuhan daerah lebih tinggi

Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui kedisiplinan dalam memebrikan pelayanan, memberi kemudahan, kecepatan, hubungan baik antar pelaku kemampuan dan keramahamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

Fasilitas kantor perlu dilengkapi lagi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan meriset variable lain yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhansari, P., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang Bus PO. Haryanto Kudus)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 152-162.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Dacholfany, M. I. 2020. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur (Catatan atas survey Kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik kabupaten lampung timur tahun 2019)*. Laduny Alifatama: Metro.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Ghozali, Imam. 2011. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, E. (2013). *Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Ibrahim, M., & Dahlius, A. (2016). *Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (2003: 6-7) Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik
- Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Listyawati, Tri. 2017. *Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lovelock, C dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi*. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Moekijat. (2001). *Tata Laksana Kantor, Manajemen Perkantoran*. Cetakan ke-9 Bandung : Mandar Maju.
- Moenir, A. S. 1987. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Muninjaya A.A, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Jakarta.
- Pandojo, H., dan Suad Husnan, 2002, *Manajemen Personalía*, Yogyakarta: BPFE.
- Priyatno, Duwi, 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta, Mediakom.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)*. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suharto. 2012. *Pemodelan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Derivatif*. 6(2), h. 25-43.
- Suharto. 2015. *Pemodelan Kepuasan Pasien Menggunakan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Kota Metro*. *Jurnal Derivatif*. 9(2), h. 1-18.
- Suharto. 2016. *Pemodelan Kepuasan Nasabah Kredit Umum Menggunakan Pelayanan Dan Daya Tarik Produk*. *Jurnal Derivatif*. 10(2), h. 91-101.
- Suharto. 2017. *Mediasi Kualitas Pelayanan Atas Kemampuan Manajerial Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Derivatif*. 11(1), h. 61-75.
- Suwarman, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset).
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.