

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN PENAJAM, PPU KALTIM

Oleh :

Ovigeria Subroto Sinaga<sup>1</sup>, Andi Nurfita<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> STIE Madani Balikpapan

<sup>1</sup>email: ovigeria@stiemadani.ac.id

<sup>2</sup>email: sofyahrandinurfita@gmail.com

### Informasi Artikel

#### Riwayat Artikel :

Submit, 27 November 2024

Revisi, 10 Januari 2025

Diterima, 14 Januari 2025

Publish, 15 Januari 2025

#### Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan,  
Fasilitas,  
Lokasi,  
Kepuasan Masyarakat.

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah tingkat pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dinilai oleh pelanggan itu sendiri. Kepuasan pelanggan dapat meningkat ketika layanan berkualitas tinggi, dengan memenuhi atau melampaui ekspektasi masyarakat dalam hal layanan dapat menghasilkan layanan yang puas. tersedianya fasilitas yang memadai. Fasilitas adalah segala sesuatu, baik berupa produk maupun jasa, yang dapat membantu operasional perusahaan. pemilihan lokasi strategis yang memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa. berada Lokasi memegang peranan penting dalam bauran pemasaran. Faktor yang terkait dengan lokasi adalah pemilihan lokasi yang mudah diakses. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden. Hasil Penelitian ini berdasarkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat, lokasi berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat, dan yang terakhir pengaru kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license*



### Corresponding Author:

Nama: Ovigeria Subroto Sinaga

Afiliasi: STIE Madani Balikpapan

Email: ovigeria@stiemadani.ac.id

### 1. PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah adalah perangkat negara yang memiliki otonomi dan kebebasan untuk mengurus serta mengatur kepentingan masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang bermutu dan terus berkembang. Dalam Mohi dan Mahmud (2018) tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat pada suatu layanan publik sesuai dengan otonomi serta peraturan bidang pemerintah, salah satunya ialah melalui pelayanan publik yang bermutu. Pelayanan publik merupakan dasar utama untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang baik akan meningkatkan reputasi perusahaan atau instansi terkait. Cipto (2023) mengungkapkan terdapat tiga

kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul yaitu: pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan., kedua pengembangan data akurat dari persaingan( mencakup data kebutuhan dan keinginan seriap segmen pelanggan dan perubahan kondisi pesaing), dan yang ketiga pemanfaatan informasi- informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengalaman relationship.

Menurut Kolter dan Keller dalam Maydiana (2019) peralatan berwujud apa pun yang disediakan oleh penyediaan layanan untuk meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang akan menggunakan layanan serta tersedianya fasilitas yang memadai. Dalam hal ini ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, gedung, tempat duduk,

dan fasilitas lainnya, seringkali disebabkan oleh fasilitas yang kurang memadai. Suatu fasilitas harus diukur dari beberapa hal, antara lain tata letak dan desain ruangan, penempatan peralatan, furnitur serta komponen lainnya.

Selain pemilihan lokasi yang strategis yang memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa dalam Ridianti,R dan Cipto (2018) mengungkapkan bahwa lokasi adalah tempat dimana suatu tempat lokasi perusahaan berada dalam hal ini lokasi memegang peranan penting dalam bauran pemasaran. Faktor yang terkait dengan lokasi adalah pemilihan lokasi yang mudah diakses, aman nyaman, dan dekat dengan pemukiman penduduk dan terdapat fasilitas pendukung seperti parkir juga harus diperhatikan.

Permasalahan yang ada di Kantor Kelurahan Penajam Paser Utara yaitu, Kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi yang diterima masyarakat di kelurahan belum sesuai dengan harapan. Hal ini terlihat dari masyarakat yang merasa kecewa dengan ketanggapan yang lambat, kesigapan petugas dalam memberikan informasi, keramahan, dan penyelesaian tidak tepat waktu keluhan tersebut dapat menimbulkan kesan buruk ke masyarakat, oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan pelayanan. Kelurahan ini juga mempunyai beberapa kekurangan yaitu pada ruang tunggu yang tidak memiliki jumlah kursi yang banyak yang mengakibatkan masyarakat yang menunggu harus berdiri, kurangnya jumlah komputer di pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat, Selain itu lokasinya strategis yang digunakan menjadi tempat jalur belok masyarakat yang menyebabkan pegawai dan masyarakat yang melakukan pelayanan merasa terganggu.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas yang telah di uraikan peneliti mengangkat judul **:Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Penajam, Penajam Paser Utara Kalimantan Timur**

## 2. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2019:16-17) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/artistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

### Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor kelurahan Penajam Paser Utara yang terletak di Penajam Kelurahan Penajam Paser Utara terletak di Jalan Propinsi KM 0,5 RT 09, Kelurahan Penajam, Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam

Paser Utara dengan waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober – Desember 2023.

### Data Penelitian

#### a. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu masyarakat yang bertempat tinggal dan berkunjung di Kelurahan Penajam Paser Utara. Data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data penelitian ini, data sekunder bersumber dari jurnal, penelitian terdahulu, skripsi, dokumen di internet dan literatur di internet lainnya yang menunjang penelitian.

#### b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden yang bertempat tinggal dan berkunjung di Kelurahan Penajam Paser Utara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner tertutup dengan skala likert yang berisi 5 tingkatan pilihan jawaban mengenai persetujuan responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang dikemukakan.

#### c. Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2018:130) menggambarkan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang menggunakan layanan di Kelurahan Penajam Paser Utara.

Sampel yaitu sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam *non-probability sampling*, terdapat berbagai cara pengambilan sampel, salah satunya adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai oleh peneliti. Orang yang dipilih sebagai anggota sampel adalah siapa saja yang kebetulan ditemukan atau mudah ditemui atau dijangkau, tanpa ada pertimbangan khusus. Untuk menentukan sampel peneliti menggunakan rumus Slovin.

### Definisi Operasional (Variabel)

#### A. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan  $X_1$ , fasilitas  $X_2$ , dan lokasi  $X_3$

#### B. Variabel Dependen (variabel Terkait)

Variabel terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y)

## Metode Analisis

### a. Uji validitas dan reliabilitas

Validitas suatu pertanyaan atau indikator ditentukan apabila pada taraf signifikansi 0,05 r hitung melebihi r tabel dan nilainya positif.

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan di uji merupakan pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid. Cronbach's alpha yang besarnya antara 0,50- 0,60.

Dalam penelitian ini peneliti memilih 0,60 sebagai koefisien reliabilitasnya.

### b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kelayakan penggunaan model regresi. Untuk mendapatkan hasil regresi yang akurat, model regresi harus memenuhi beberapa asumsi, yaitu asumsi klasik. Asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Berikut penjelasan singkat mengenai uji asumsi-asumsi tersebut:

Menurut Ghozali (2018:163), menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Proses uji normalitas ini menggunakan uji statistik non parametric Kolmogorov-smirnov (K-S). Uji normalitas yang digunakan adalah metode P- Plots, apabila data tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal serta histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka data terdistribusi normal. menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov apabila tingkat signifikansi sama atau lebih dari 0,05 maka data dapat dikatakan normal, namun sebaliknya jika tingkat signifikansi data dibawah 0,05 maka data dikatakan tidak terdistribusi normal (Sinaga, 2023).

Uji multikolinearitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi berganda, atau dengan kata lain dalam pengujian ini dapat dilakukan untuk membuktikan dengan adanya hubungan linier antara variabel independen dan variabel terkait. Pengujian terhadap multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai *VIF*  $\geq 10$ . Jika sebaiknya, nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  dan nilai *VIF*  $\leq 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Menurut Ghozali (2018:137) dalam model regresi uji heteroskedastisitas yang digunakan untuk mengevaluasi ketidaksetaraan varians antara pengamatan. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan

dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED

### c. Analisis Regresi Berganda

Regresi linear berganda adalah jenis model regresi variabel independen berganda. Arah dan kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dipastikan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda (Ghozali, 2018). Analisis regresi linier berganda yaitu regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan oleh lebih dari satu variabel serta variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dihubungkan oleh beberapa variabel.

### d. Uji Koefisien Korelasi (R)

Dalam Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. menurut (Sugiyono, 2018:). Analisis korelasi (R) dapat digunakan untuk menilai seberapa kekuatan hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen secara bersamaan.

Nilai R berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati 1, hubungan antara variabel independen dan variabel dependen semakin kuat. Sebaliknya, semakin mendekati 0, hubungan antara variabel independen dan variabel dependen semakin lemah.

### e. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam hal ini koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

### Pengujian Hipotesis

Uji simultan atau uji F ini pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria dalam pengujiannya dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 artinya model penelitian layak digunakan, sebaliknya jika lebih dari 0,05 maka model penelitian tidak layak untuk digunakan. Berikut ini yang menjadi dasar kesimpulan pada uji F adalah sebagai berikut:

- Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat

Uji parsial atau uji t adalah uji statistik yang dirancang untuk menilai pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Pengujian Uji t dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi atau program SPSS dengan kriteria penilaian antara lain: Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji t sebagai berikut:

- a. Apabila besarnya probabilitas sig. < 0,05 maka ha diterima.
- b. Apabila besarnya probabilitas sig. > 0,05 maka Ha ditolak.

Adapun ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Apabila nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini berisi gambaran tentang hasil yang diperoleh yang berupa variabel-variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), yang di kumpulkan dari masyarakat di Kantor Kelurahan Penajam Paser Utara dengan menggunakan Program SPSS 25 di gunakan dalam menganalisis data. Berikut hasil Pengujian hipotesis:

#### a. Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel

NO	Variabel	Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,585	0,1707	Valid
		X1.2	0,526	0,1707	Valid
		X1.3	0,710	0,1707	Valid
		X1.4	0,650	0,1707	Valid
		X1.5	0,654	0,1707	Valid
2	Fasilitas (X2)	X2.1	0,679	0,1707	Valid
		X2.2	0,725	0,1707	Valid
		X2.3	0,757	0,1707	Valid
		X2.4	0,634	0,1707	Valid
3	Lokasi (X3)	X3.1	0,724	0,1707	Valid
		X3.2	0,571	0,1707	Valid
		X3.3	0,658	0,1707	Valid
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,799	0,1707	Valid
		Y2	0,727	0,1707	Valid
		Y3	0,716	0,1707	Valid

Sumber: Hasil olah uji SPSS 25.0

Pada Tabel 1 di atas seluruh item pernyataan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Penajam Paser Utara dikatakan valid karena masing masing r<sub>hitung</sub> pada masing-masing item pernyataan lebih dari r<sub>tabel</sub> yaitu 0,1707 sehingga layak dianalisis dalam penelitian ini.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Model

Nama Variabel	Cronbach Alpha	keterangan
Kualitas Pelayanan	0,736	Reliabel
Fasilitas	0,777	Reliabel
Lokasi	0,735	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,796	Reliabel

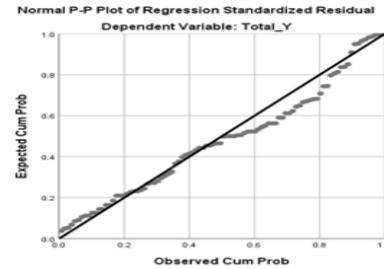
Sumber: Hasil olah uji SPSS 25.0

Berdasarkan tabel di atas nilai Cronbach Alpha Setiap variabel penelitian >0,60 menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memenuhi syarat reliabilitas dan dapat dipercaya atau reliabel dalam penelitian ini

#### Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi linier berganda memenuhi asumsi normalitas data dan bebas dari asumsi klasik multikolinieritas, heteroskedastisitas. Hasil dari pengujian asumsi klasik tersebut sebagai berikut:

##### 1. Uji Normalitas



Sumber: Hasil olah uji SPSS 25.0

Gambar 1. Grafik Uji Normalitas

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa distribusi residual dari variabel meyebar pada sekitar garis diagonalnya serta mengikuti arah garis diagonal yaitu menunjukkan bahwa polanya berdistribusi normal.

##### 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

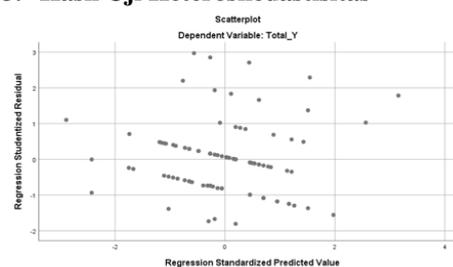
Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Total_X1	0.871	1.149
	Total_X2	0.869	1.151
	Total_X3	0.990	1.010

a. Dependent Variable: Total\_Y

Sumber: Hasil olah uji SPSS 25.0

Berdasarkan tabel di atas *Statistics* menunjukkan bahwa nilai ketiga variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat di simpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

##### 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olah uji SPSS 25.0

Gambar 2. Grafik Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Dapat diartikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

##### b. Hasil Uji Regresi Berganda

Tabel 4. Output Koefisien SPSS

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,603	0,506		15,025	0,000
	Kualitas Pelayanan	-0,031	0,018	-0,116	-1,745	0,084
	Fasilitas	0,256	0,020	0,835	12,569	0,000
	Lokasi	0,081	0,027	0,183	2,933	0,004

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Sumber: Hasil olah uji SPSS 25.0

Berdasarkan tabel di atas, maka disusun persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 7,603 - 0,031X_1 + 0,256X_2 + 0,081X_3$$

Dari persamaan regresi di atas dapat kita ketahui bahwa fasilitas dan lokasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan kualitas pelayanan memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan masyarakat.

### c. Hasil Uji Koefisien (R)

Tabel 5. Nilai R dan R<sup>2</sup>

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 <sup>a</sup>	0,655	0,643	0,28023

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi  
b. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat

Sumber: Hasil olah uji SPSS 25.0

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,809. Apabila dilihat dari nilai interval koefisien korelasi Tingkat 0,800-1,000 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat.

### d. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pada tabel 5 dapat dilihat nilai Adjusted R Square 0,643 berarti 64,3% variasi kepuasan masyarakat dapat di jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan(X<sub>1</sub>), fasilitas(X<sub>2</sub>), lokasi(X<sub>3</sub>) berkontribusi dengan nilai 64,3% sedangkan sisanya 35,7% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### e. Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji F (Simultan)

Tabel 6. Output Nilai F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,397	3	4,466	56,868	,000 <sup>b</sup>
	Residual	7,068	90	0,079		
	Total	20,465	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Masyarakat  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas Lokasi

Sumber: Hasil olah uji SPSS 25.0

Hasil perhitungan pada Tabel 6 di atas diketahui nilai F<sub>tabel</sub> sebesar 2,705 dan nilai F<sub>hitung</sub> sebesar 56,868 dan dapat dilihat bahwa F<sub>hitung</sub> lebih besar dibandingkan dengan F<sub>tabel</sub> (56,868 > 2,705) dan nilai sig (0.000<0,005). Hal ini memiliki arti bahwa masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan(X<sub>1</sub>), fasilitas(X<sub>2</sub>), dan lokasi(X<sub>3</sub>) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

#### 2. Uji T(Parsial)

Berdasar Tabel 4, mak dapat kita ketahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial sebagai berikut:

- Pengaruh kualitas pelayanan(X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pada variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) diperoleh nilai t<sub>hitung</sub> sebesar -1,745 yang lebih kecil dari t<sub>tabel</sub> 1,661 dengan nilai signifikansi 0,084 yang lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Penajam Paser Utara.
- Pengaruh fasilitas(X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pada variabel fasilitas(X<sub>2</sub>) di peroleh nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 12,569 maka dapat dilihat bahwa nilai t<sub>hitung</sub> lebih besar t<sub>tabel</sub> 1,661 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut, maka di simpulkan Ho ditolak dan Ha di terima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Penajam Paser Utara.
- Pengaruh lokasi (X<sub>3</sub>) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pada variabel lokasi (X<sub>3</sub>) diperoleh nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 2,933 maka dapat dilihat bahwa nilai t<sub>hitung</sub> lebih besar dari t<sub>tabel</sub> 1,661 dengan nilai signifikansi 0,004 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan Ho di tolak dan Ha di terima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel lokasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Penajam Paser Utara.

### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Penajam Paser Utara.
- Pada penelitian ini variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Penajam Paser Utara.
- Pada penelitian ini variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Penajam Paser Utara.
- Pada penelitian ini berdasarkan hasil (uji F) yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel kualitas

pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Penajam Paser Utara.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Kelurahan Penajam Paser Utara.

- a. Kelurahan Penajam Paser Utara disarankan dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena masih adanya masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan di Kelurahan Penajam Paser Utara karena adanya petugas yang tidak memberikan kapan waktu pelayanan dapat diselesaikan. Hal ini tentu menjadi hal yang perlu diperbaiki oleh kelurahan agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Fasilitas yang diberikan Kelurahan Penajam Paser Utara kepada masyarakat sudah cukup baik, seperti Fasilitas yang di sediakan bersih dan nyaman. Kelurahan Penajam Paser Utara bisa melakukan Pembangunan dan penyediaan fasilitas baru, terutama untuk fasilitas umum yang masih kurang memadai. Hal ini perlu dipertahankan lagi dan ditingkatkan bagi Kelurahan Penajam Paser Utara.
- c. Dalam Hal ini menunjukkan bahwa lokasi yang diberikan Kelurahan Penajam Paser Utara terhadap kepuasan masyarakat sudah cukup baik. Diharapkan Kelurahan Penajam Paser Utara bisa memasang rambu-rambu lalu lintas yang jelas dan mudah dipahami agar masyarakat mengetahui bahwa jalur ini khusus bagi warga yang ingin menuju ke Kelurahan Penajam Paser Utara. Dan Kelurahan Penajam Paser Utara bisa melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya menaati peraturan lalu lintas agar masyarakat tidak mengambil jalur belok masuk ke kelurahan untuk memudahkan masyarakat mencapai lokasi yang dituju agar terhindar dari lampu merah dan menyebabkan jalan masuknya menjadi rusak.

#### 2. Bagi peneliti selanjutnya.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mengembangkan dan menambah variabel yang digunakan serta menambah dan memperhatikan teori-teori yang relevan untuk masalah yang diteliti agar memperoleh hasil yang lebih baik dan lebih variatif. Sehingga semua variabel yang diteliti oleh peneliti selanjutnya lebih akurat dengan Tingkat pendekatan yang berbeda beda agar dapat membantu dalam proses penelitian selanjutnya.

#### 5. REFERENSI

Cipto, Rahajeng Cahyaning Putri (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Lingga Husada. *Jurnal Education and Development*, Vol.11, No.3. Hal 54- 58.

- Endang, E., & Sugiyanto, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(3), 1031-1042.
- Ghozali, Imam. 2018. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 25". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Marlindawaty. (2020). Kualitas pelayanan administrative publik di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 11(2), 229-240.
- Maydiana, Luthfia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. 7(2): 444-450
- Mohi, Widya Kurniati, dan Irmanovika Mahmud. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo." *Publik : Jurnal Ilmu Administrasi* 6(2):102.
- Ridianti, R., & Cipto, R. C. P. (2018). Pengaruh Harga Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Pada Pembelian Di Giant Ekstra Balikpapan. *Jurnal Arthavidya*, 20(2), 180-190.
- Rusmawati, Marlindawaty. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Laundry Bjr. *Jurnal Dinamika*, 15(1), 28.
- Sartika, D. (2023). pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat perilaku melalui kepuasan dan nilai yang dirasakan mahasiswa STIE MADANI BALIKPAPAN. *Madani Accounting Management Jurnal*, 9(1), 14-38.
- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1)
- Kurniawan, A., Utomo, K. P., & Emita, I. (2018). Penerapan Motivasi Kerja Sebagai Ciri Kualitas Pegawai Untuk Mendorong Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 3(September 2018), 95–105.
- Sinaga Ovigeria Subroto (2023). Pengaruh Tingka Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja PT PLN (PERSERO) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Balikpapan.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi)*. Bandung: ALFABETA. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.