

# PENGARUH KETELITIAN, KETEPATAN WAKTU, KERAMAHAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KELURAHAN BALOI PERMAI KECAMATAN BATAM KOTA KOTA BATAM

<sup>1</sup>Haji Mustaqim Syuaib, <sup>2</sup>Najib.

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bunda Tanah Melayu, <sup>2</sup>Institut Teknologi dan Sains Meranti  
email : <sup>1</sup>ms.syurah@gmail.com, <sup>2</sup>najibriau@gmail.com

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas yaitu; ketelitian ( $X_1$ ), ketepatan waktu ( $X_2$ ), keramahan ( $X_3$ ), dan fasilitas ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat ( $Y$ ) Kantor Kelurahan Baloi Permai Kecamatan Batam Kota, Kota Batam, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Baloi Permai Kecamatan Batam Kota, Kota Batam yang berjumlah 24.000 orang. Dalam penelitian ini tidak diadakan klasifikasi perbedaan pegawai berdasarkan jenis atau status golongan, kedua jenis klasifikasi tersebut mempunyai perlakuan yang sama. Sampel diambil dengan menggunakan teknik acak sederhana. Penetapan jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane Dengan demikian sampel sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan ketelitian ( $X_1$ ), ketepatan waktu ( $X_2$ ), keramahan ( $X_3$ ), dan fasilitas ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) yang ditunjukkan oleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 47,430. Nilai ini jauh lebih besar dari pada nilai  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi alpha 0,05 yaitu 2,46, atau  $F = 47,430 < F_{0,05(4;95)} = 2,46$ . Pola hubungan keempat variabel yang dinyatakan oleh persamaan regresi ganda  $\hat{Y} = 13.118 + 0.108X_1 + 0.211X_2 + 0.176X_3 + 0.272X_4$ . Sebelumnya berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, semua instrumen memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Jika dihitung per variabel, maka variabel yang paling banyak berpengaruh adalah variabel fasilitas yaitu memiliki koefisien determinasi sebesar 27,2%. Hal ini berarti fasilitas merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat.

*Kata Kunci: Kepuasan masyarakat, Ketelitian, Ketepatan waktu, Keramahan, dan Fasilitas*

---

## A. PENDAHULUAN

Administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsepsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebutan pelayanan publik (*public servis*) yang mencakup pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum. (Nina Rahmayanty, 2013: 83). Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat secara tegas dinyatakan bahwa tugas Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut dengan baik, maka Aparatur Negara perlu dibekali kemampuan untuk melayani masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah, berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya.

Salah satu Kelurahan di Kota Batam, tepatnya pada Kelurahan Baloi Permai, Kecamatan Kota Batam, juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari kaur umum. Pertama yaitu pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan KTP
2. Surat Tanah
3. Kartu Keluarga dan
4. Akta Kelahiran.

Kedua yaitu pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan surat keterangan kematian.
2. Pembuatan SKTM.
3. Pembuatan Surat Keterangan kelahiran dan lain-lain.

Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ) adalah surat pernyataan tidak mampu yang dikeluarkan oleh kelurahan/Desa. Biasanya digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan keringanan biaya kesehatan maupun biaya pendidikan. Dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasannya warga atau penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu.

Kelurahan Baloi Permai merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di tengah-tengah Kota Batam sehingga menarik untuk dijadikan objek penelitian dikarenakan di Desa ini banyak warga yang berpenghasilan minim di bawah satu juta sehingga mendorong warga untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu. Dimana surat tersebut penting bagi warga sekitar mengingat mahalnnya biaya kesehatan dan pendidikan.

Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, kantor Kelurahan Baloi Permai memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik. Fathul Amiruddin Aziz, 2012:151-155)

Berdasarkan hasil wawancara diawal dengan 6 warga/masyarakat pengguna pelayanan Kantor Kelurahan Baloi Permai, ada 2 orang warga/masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, para petugas pelayanan dikantor Kelurahan Baloi Permai menyelesaikan kepengurusan surat sesuai dengan waktu yang ditentukan, meskipun terkadang penyelesaiannya paling lama selama duahari penyelesaian, yang mana apabila pengurusan sesuai dengan SOP, penyelesaiannya bisa diselesaikan hanya sampai satu hari saja.

Dan berdasarkan 4 orang warga/masyarakat lainnya mengatakan pelayanan yang diberikan para pegawai yang kurang tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap masyarakat, kurangnya kemampuan handal dan bertanggungjawab para pegawai, kurangnya sikap sopan dan ramah, kurangnya kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain. Adanya sikap rasa tidak senang antara pegawai satu dengan yang lainnya dan tidak saling membantu satu sama lain dalam memberikan pelayanan. Serta kemampuan bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*). Serta hal yang terpenting bagi pelaku pemberi layanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para karyawan/pegawai dalam meberikan pelayanan yang santun dan beretika.

Sebagaimana pernyataan 6 warga/masyarakat pada saat wawancara dapat disimpulkan banyak permasalahan dan kekurangan yang ada, dalam memberikan pelayanan, sehingga hendaknya pihak kantor Kelurahan Baloi Permai lebih memperbaiki kualitas pelayanannya serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/pelaku pemberi pelayanan dikantor Kelurahan Baloi Permai, sehingga masyarakat akan merasa senang dan puas serta bersikap loyal terhadap kantor Kelurahan Baloi Permai.

Berdasarkan penjelasan di atas maka perlu penelitian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Baloi Permai. Di samping itu penelitian terhadap kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Ketelitian dibutuhkan oleh manusia dalam melakukan dan menjalani aktivitas sehari-hari, baik dalam bekerja, belajar, bermain, dan melakukan

aktivitas yang lainnya. Ketelitian sendiri memiliki makna perbandingan dari informasi yang benar dengan jumlah seluruh informasi yang dihasilkan pada suatu proses pengolahan data dengan akurasi yang tepat.

Ketelitian merupakan kesesuaian diantara beberapa data pengukuran yang sama yang dilakukan secara berulang. Tinggi rendahnya tingkat ketelitian hasil suatu pengukuran dapat dilihat dari harga deviasi hasil pengukuran. Ketelitian atau ketepatan adalah kedekatan hasil uji antara hasil yang diperoleh dengan nilai yang sebenarnya (*true value*) atau dengan nilai referensinya.

Selain itu kecepatan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh pihak lembaga keuangan. Kecepatan pelayanan terdapat di dalam kualitas pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pada dasarnya berarti sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal. Sementara layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jadi dapat diartikan kecepatan layanan adalah seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan barang atau jasa yang diberikan. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Keramahan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu kepuasan dalam diri konsumen atau pengunjung. Apabila keramahan diterapkan dengan baik maka konsumen akan merasa sangat puas, misalnya dengan membantu konsumen yang mengalami kesulitan, menegur sapa konsumen atau pengunjung yang datang ke tempat wisata, saling menghormati dan menjaga sopan santun. Keramahan adalah salah satu sifat yang dimiliki oleh manusia yang sangat diperlukan dalam menghadapi seorang nasabah atau konsumen/pelanggan. Keramahan merupakan salah satu aspek dari kualitas pelayanan yang mudah untuk diukur. Dengan adanya keramahan orang bisa menghargai satu sama lain, hal ini dipakai agar konsumen merasa nyaman dan puas apabila diperlakukan dengan sikap ramah

Fasilitas kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja bagi setiap karyawan, semakin baik fasilitas maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, begitu juga sebaliknya. Hal demikian dapat dilihat dari tingkat absensi karyawan. Menurut Asad (2004), variabel yang dapat dijadikan indikasi menurunnya kepuasan kerja adalah tingginya tingkat absensi (*absenteeism*), tingginya keluar masuknya pegawai (*turnover*), dan menurunnya produktivitas kerja atau prestasi kerja pegawai (*performance*). Kelengkapan sarana dan fasilitas kerja akan mendorong timbulnya hasil kerja yang efektif dan efisien serta mendorong peningkatan kualitas yang seiring dengan standar kerja yang ada. Fasilitas kerja yang disediakan organisasi haruslah disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, sehingga pekerjaan yang disediakan karyawan dapat berjalan dengan efektif (Hasibuan, 2007).

Dalam hal fasilitas, kantor Kelurahan Baloi Permai sudah cukup baik karena sudah terdapat beberapa fasilitas di kantor, misalnya: ruang tunggu yang nyaman, arah pelayanan yang dituju dan tempat duduk yang layak. Banyaknya masyarakat haruslah diimbangi dengan peningkatan pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik. Maka hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi. Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan kenyataan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang pengaruh ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama menarik untuk dikaji dalam suatu penelitian.

Dari latar belakang masalah dan pengamatan yang terjadi di kantor Kelurahan Baloi Permai Kota Batam, menunjukkan adanya masalah dengan kepuasan masyarakat. Hal tersebut terindikasi bahwa tinggi rendahnya kepuasan masyarakat diantaranya dapat dipengaruhi oleh: a) Ketelitian pegawai dalam bekerja masih kurang dengan masih seringnya kesalahan penulisan nama orang dan alamat, b) Ketepatan waktu yang masih rendah terutama pada saat menjanjikan pekerjaan, c) Keramahan pegawai yang masih kurang terutama karena kurang sabarnya masyarakat, d) Fasilitas kerja yang masih kurang lengkap sehingga menyebabkan pekerjaan sedikit terganggu, e) Budaya organisasi yang meliputi nilai-nilai, visi, norma, bahasa kerja, sistem, simbol, keyakinan dan kebiasaan, yang merupakan pola perilaku kolektif dan asumsi yang diajarkan kepada personel organisasi sebagai cara untuk memahami, berpikir dan merasa kurang diperhatikan pegawai dalam bekerja sehingga berpengaruh terhadap perilakunya dalam bekerja. f) Komunikasi yang terjalin antara anggota organisasi kurang berjalan dengan baik akibat struktur komunikasi yang kaku sehingga berpengaruh terhadap perilaku pegawai, g) Lingkungan kerja yang kurang kondusif membuat semangat kerja dan motivasi kerja pegawai menurun. h) Motivasi kerja pegawai masih rendah yang terlihat dari masih ditemukannya pegawai yang malas dalam bekerja. i) Implementasi kebijakan pemerintah belum optimal dalam memberdayakan SDM, sehingga kepentingan masyarakat belum terpenuhi secara maksimal. j) Sering terjadi konflik antar pegawai akibat perasaan saling curiga dan kehilangan kepercayaan. k). Tingkat pendidikan, kemampuan dan pengetahuan sebagian besar pegawai yang rendah. l) masih adanya pegawai yang memiliki sikap kurang percaya terhadap kemampuan dirinya terutama dalam bekerja, m) kesesuaian perilaku kepemimpinan yang dilakukan atasan,

Berkenaan dengan beberapa kasus yang terindikasi di atas, maka dapat diinventarisir bahwa ada beberapa faktor/variable yang teridentifikasi dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, diantaranya adalah; ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, fasilitas, budaya organisasi, komunikasi, lingkungan kerja, motivasi kerja, implementasi kebijakan, konflik antar pegawai, tingkat pendidikan, percaya diri, dan kepemimpinan.

Dari hasil identifikasi masalah seperti telah diuraikan sebelumnya, ternyata diketahui area pembahasan masalah cukup luas. Jika semua masalah harus diteliti, maka akan memerlukan waktu dan biaya yang sangat besar, sementara hasilnya belum tentu jelas manfaatnya. Agar penelitian dapat lebih terfokus pada variabel-variabel yang dianggap penting saja, maka perlu dilakukan pembatasan masalah.

Ruang lingkup yang akan diteliti dibatasi pada masalah-masalah yang berdasarkan penelitian awal diduga paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Baloi Permai Kota Batam, yaitu ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas. Dengan demikian maka variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas.

Setelah dilakukan pembatasan atas masalah yang akan diteliti sesuai yang telah diuraikan sebelumnya, langkah selanjutnya adalah membuat rumusan masalah penelitian. Tujuannya agar masalah-masalah yang menjadi fokus penelitian dapat dirumuskan secara tepat, sehingga arah yang akan dituju menjadi jelas.

Rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh ketelitian terhadap kepuasan masyarakat?
2. Apakah terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan masyarakat?

3. Apakah terdapat pengaruh keramahan terhadap kepuasan masyarakat?
4. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat?
5. Apakah terdapat pengaruh ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat?

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis dan praktis dengan rincian sebagai berikut:

1. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan bagi bidang kajian manajemen SDM, khususnya terkait dengan pengaruh ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada;
  - a. Peneliti, untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh secara teoretis dengan aplikasi di lapangan tentang pengaruh ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.
  - b. Organisasi khususnya Kelurahan Baloi Permai Kota Batam untuk mengetahui pengaruh ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya untuk membuat kebijakan strategis guna memenangkan kompetisi dimasa yang akan datang.
  - c. Ilmu pengetahuan dan teknologi, dari hasil temuan tentang pengaruh ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat untuk dikaji lebih lanjut, dengan dasar teori-teori yang ada dan mengembangkan variabel-variabel terkaitnya yang diduga kuat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## B. MODEL IMPLEMENTASI

Berikut ini akan dijelaskan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

### a. Variabel Dependen Independen (X)

#### 1) Ketelitian ( $X_1$ )

Ketelitian adalah suatu usaha atau perilaku seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dengan penuh kehati-hatian dan dengan tingkat keakuratan yang baik. Ketelitian diukur dari indikator sebagai berikut :

- a) kinerja masing-masing bagian
- b) sikap dalam menerima keluhan
- c) sikap dalam bekerja
- d) kualitas kerja sesuai harapan

#### 2) Ketepatan waktu ( $X_2$ )

Ketepatan waktu adalah suatu proses pemberian pelayanan yang telah dilakukan sesuai dengan tanggal dan hari yang ditentukan, agar tidak menjadi pemicu pelanggan untuk komplain. Ketepatan waktu diukur dari indikator:

- a) waktu tunggu,
- b) waktu proses.

#### 3) Keramahan ( $X_3$ )

Keramahan adalah kebaikan hati dan keakraban yang diberikan oleh karyawan dalam berinteraksi atau melayani pelanggan. Keramahan diukur dari indikator:

- a) Pelayanan yang diberikan,
- b) Kepedulian kepada pelanggan,
- c) Kesiediaan mengambil resiko untuk pelanggan,

- d) Kesiapan karyawan dalam memberi solusi terhadap masalah-masalah pelanggan di masa depan
- 4) Fasilitas ( $X_4$ )  
 Fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas, dan sebagainya.. Hal-hal yang menjadi indikator:
- Pertimbangan/ Perencanaan Spasial;
  - Perencanaan Ruangan;
  - Perlengkapan;
  - Tata warna dan cahaya,
  - Pesan yang ditampilkan.
- b. Variabel Dependen (Y)
- 1) Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah respons emosional terhadap evaluasi pengalaman masyarakat/konsumen atas suatu produk atau layanan..

Kepuasan masyarakat diukur dari indikator :

- karakteristik produk,
- harga,
- pelayanan
- lokasi
- kelengkapan fasilitas.

Pada masing-masing variabel tersebut didalamnya indikator yang telah dijelaskan, ditentukan nilai jawaban atas setiap pertanyaan kuesioner dengan menggunakan skala terikat.

Skala terikat menggunakan 5 angka penelitian, yaitu:

Sangat setuju (SS) dengan skor	5
Setuju (S) dengan skor	4
Ragu-ragu (RR) dengan skor	3
Kurang Setuju (KR) dengan skor	2
Tidak setuju (TS) dengan skor	1

Definisi operasional dalam penelitian ini ditafsirkan dengan tindak lanjut penulis menguraikan variabel bebas dan variabel terikatnya menjadi beberapa dimensi dan beberapa indikator yang dijadikan rujukan untuk membuat pertanyaan atau pernyataan yang dikemas menjadi sebuah kuesioner (angket) sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini :

### Operasional Variable

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Butir
<b>Ketelitian</b> $X_1$	1. kinerja masing-masing bagian	1. Setiap kali datang ke kantor kelurahan, saya disapa dengan baik oleh humas	Ordinal	1
		2. Bagian pelayanan teliti dalam mencatat setiap keluhan masyarakat		2
	2. sikap dalam menerima keluhan	3. Bagian pelayanan mengulang keluhan dari masyarakat setiap kali mendaftar		3
		4. Bagian pelayanan teliti dalam membaca keluhan dari masyarakat		4
	3. sikap dalam bekerja	5. Bagian pelayanan mengecek ulang pekerjaan yang telah		5

		dikerjakan sebelum diserahkan ke masyarakat		
		6. Bagian pelayanan teliti dalam mengerjakan permintaan masyarakat		6
		7. Bagian pelayanan menjelaskan prosedur yang harus dilalui dalam mengurus KTP		7
	4. hasil kerja sesuai harapan	8. Saya senang dengan pelayanan yang diberikan kantor kelurahan		8
		9. Bagian pelayanan mengembalikan berkas yang diminta masyarakat dengan teliti		9
		10. Saya merasa senang dengan ketelitian bagian pelayanan dalam bekerja		10
<b>Ketepatan waktu X<sub>2</sub></b>	1. Waktu tunggu	1. Petugas pelayanan memberikan perjanjian untuk pelayanan berikutnya	Ordinal	1
		2. Petugas pelayanan memberikan batas waktu pelayanan yang bisa diberikan		2
		3. Petugas pelayanan membagi daftar orang-orang yang akan mendapatkan pelayanan		3
		4. Petugas pelayanan memberikan pelayanan berdasarkan nomor urut kedatangan		
		5. Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada		4
	2. Waktu proses	6. Petugas pelayanan memproses pelayanan yang dikehendaki masyarakat		5
		7. Petugas pelayanan melihat terlebih dahulu pelayanan yang dikehendaki masyarakat		6
		8. Petugas pelayanan membagi pekerjaan dengan rekan kerja		7
		9. Petugas pelayanan memanggil masyarakat yang sudah selesai pelayanannya		8
		10. Petugas pelayanan memberikan apresiasi pada masyarakat yang sudah sabar menunggu		9
			10	
<b>Keramahan (X<sub>3</sub>)</b>	1. pelayanan yang diberikan	1. Petugas pelayanan selalu memberikan salam dengan baik	Ordinal	1

		2. Petugas pelayanan menyapa sambil tersenyum kepada masyarakat		2
	2. Kepedulian kepada pelanggan	3. Petugas pelayanan saat ditanya memberi respon dengan baik		3
		4. Petugas pelayanan saat berbicara menggunakan nada suara yang enak		4
	3. kesediaan mengambil resiko untuk pelanggan	5. Petugas pelayanan saat berbicara melakukan kontak mata dengan baik		5
		6. Petugas pelayanan saat berbicara menggunakan bahasa tubuh yang baik		6
		7. Petugas pelayanan menjelaskan sesuatu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti		7
	4. Kesiediaan karyawan dalam memberi solusi terhadap masalah-masalah di masa depan	8. Petugas pelayanan memberi penjelasan tentang pentingnya warga masyarakat memiliki kartu identitas		8
		9. Petugas pelayanan memberi penjelasan tentang pentingnya IMB		9
		10. Petugas pelayanan memberikan penjelasan cara merawat KTP dengan baik		10
Fasilitas (X4)	1. perencanaan spasial	1. Fasilitas pelayanan di kantor kelurahan lengkap	Ordinal	1
		2. Jumlah petugas bagian pelayanan memadai		2
	2. perencanaan ruangan	3. Pelayanan yang diberikan kantor kelurahan sudah baik		3
		4. Pelayanan IMB sudah baik		4
	3. perlengkapan	5. Petugas pelayanan menggunakan pakaian seragam		5
		6. Petugas pelayanan memanfaatkan peralatan kerja dengan baik		6
	4. tata warna dan cahaya	7. Suasana ruang tunggu tidak bising		7
		8. Pencahayaan di tempat parkir cerah dan aman		8
	5. pesan yang disampaikan	9. Pimpinan memberikan semangat pada petugas pelayanan		9
		10. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang baik pada semua anggota masyarakat		10
Kepuasan masyarakat (Y)	1. karakteristik produk	1. Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami, mudah,	Ordinal	1

		2. Persyaratan teknis pelayanan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	2
2. harga		3. Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan	3
		4. Hasil yang diperoleh terbayarkan dengan profesionalisme petugas	4
3. pelayanan		5. Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat	5
		6. Petugas menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien dan sesuai dengan waktu yang ditentukan	6
4. lokasi		7. Petugas konsisten melakukan tugas dan tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan dimana saja	7
		8. Petugas melakukan pelayanan ditempat yang nyaman	8
5. kelengkapan fasilitas		9. Petugas memberikan pelayanan dengan sangat terampil dalam menggunakan fasilitas kerja	9
		10. Petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh dengan memanfaatkan fasilitas yang ada	10

## 1. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa data sekunder. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder diperoleh melalui pengutipan data dan informasi dari berbagai sumber yang relevan dengan penelitian ini.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
- b. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan

dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Untuk memperoleh gambaran mengenai data dan sumber data yang digunakan peneliti, maka data dan sumber data disajikan dalam bentuk tabel berikut :

#### **Data dan Sumber Data Penelitian**

No	Variabel	Sumber Data
1	Ketelitian ( $X_1$ )	Responden
2	Ketepatan waktu ( $X_2$ )	Responden
3	Keramahan ( $X_3$ )	Responden
4	Fasilitas ( $X_4$ )	Responden
5	Kepuasan masyarakat (Y)	Responden

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data sangat diperlukan agar diperoleh data yang paling tepat, sehingga diperoleh data yang valid dan reliabel. Menurut Sugiyono (2014: 137) ada beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan pengumpulan data:

### **a. Interview**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data berdasarkan pada laporan diri sendiri (*self report*) atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.

### **b. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tulisan kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan untuk jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan dan pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

### **c. Observasi**

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain yaitu wawancara dan kuesioner. Wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi pada obyek-obyek alam lainnya. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan, ketika penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Sedangkan untuk bisa menemukan nilai reliabilitas dari Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini digunakan rumus Alpha Cronbach yang dihitung dengan bantuan *software* SPSS versi 20 for Window dan diperoleh hasil seperti tercantum dalam tabel berikut.

Tabel 4.14  
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.810	10

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan semua variabel mempunyai nilai Reliabilitas yang positif yaitu 0,810 atau lebih besar dari 0.6 yang merupakan batas minimal koefisien reliabilitas, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuisioner adalah reliabel untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### 3. Deskriptif Data

Dalam penelitian ini, data yang terkumpul merupakan data dari empat variabel, meliputi variabel dependen, ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, fasilitas, dan variabel independen adalah kepuasan masyarakat. Pelaksanaan penelitian dengan menyebarkan instrumen penelitian pada anggota masyarakat Kelurahan Baloi Permai Kecamatan Batam Kota Kota Batam sebanyak 100 orang anggota masyarakat. Deskripsi masing-masing variabel penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat diperoleh dari penyebaran instrumen penelitian pada anggota masyarakat yang meliputi; 1) karakteristik produk, 2) harga, 3) pelayanan, 4) lokasi, dan 5) kelengkapan fasilitas. Dari kelima butir instrumen tersebut, kemudian diperoleh data sebanyak 100 responden. Setelah diolah secara statistik memperlihatkan hasil-hasil sebagai berikut: Nilai minimum yang diperoleh adalah 33 dan nilai maksimum adalah 50 dari rentang yang dihitung. Perhitungan selanjutnya, memberikan nilai rata-rata ( $\bar{Y}$ ) sebesar 42,97, nilai tengah atau Median (Me) sebesar 44 dan Modus (Mo) sebesar 44, simpangan baku 3,83 serta varians sebesar 14,64.

#### b. Ketelitian

Ketelitian anggota masyarakat sebagai variabel bebas pertama dijabarkan dalam butir instrumen sebagai berikut; 1) kinerja masing-masing bagian, 2) sikap dalam menerima keluhan, 3) sikap dalam bekerja, dan 4 hasil kerja sesuai harapan. Berdasarkan data yang diperoleh setelah diolah secara statistik memperlihatkan hasil-hasil sebagai berikut: nilai minimum yang diperoleh adalah 27 dan nilai maksimum adalah 47 dari rentang yang dihitung. Perhitungan selanjutnya, memberikan nilai rata-rata ( $X_1$ ) 38,81 nilai tengah atau Median sebesar 40 dan Modus sebesar 43, simpangan baku sebesar 5,24, dan varians sebesar 27,45.

#### c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu anggota masyarakat sebagai variabel bebas ketiga dijabarkan dalam butir instrumen sebagai berikut; adalah waktu tunggu dan waktu proses. Berdasarkan data yang diperoleh setelah diolah secara statistik memperlihatkan hasil-hasil sebagai berikut: nilai minimum yang diperoleh adalah 30 dan nilai maksimum adalah 50 dari rentang yang dihitung. Perhitungan selanjutnya, memberikan nilai rata-rata ( $X_2$ ) 38,85 nilai tengah atau Median (Me) sebesar 38,5 dan Modus (Mo) sebesar 38, simpangan baku sebesar 4,62, dan varians sebesar 21,36.

### c. Keramahan

Keramahan anggota masyarakat sebagai variabel bebas ketiga dijabarkan dalam butir instrumen sebagai berikut; adalah 1) Waktu tunggu dan 2) Waktu proses. Berdasarkan data yang diperoleh setelah diolah secara statistik memperlihatkan hasil-hasil sebagai berikut: nilai minimum yang diperoleh adalah 28 dan nilai maksimum adalah 48 dari rentang yang dihitung. Perhitungan selanjutnya, memberikan nilai rata-rata ( $X_2$ ) 38,70 nilai tengah atau Median (Me) sebesar 39 dan Modus (Mo) sebesar 43, simpangan baku sebesar 4,82, dan varians sebesar 23,22.

### e. Fasilitas

Fasilitas sebagai variabel bebas kedua dijabarkan dalam butir instrumen sebagai berikut; 1) Pertimbangan/ Perencanaan Spasial, 2) Perencanaan Ruang, 3) Perlengkapan, 4) Tata warna dan cahaya, 5) Pesan yang disampaikan. Berdasarkan data yang diperoleh setelah diolah secara statistik memperlihatkan hasil-hasil sebagai berikut: nilai minimum yang diperoleh adalah 29 dan nilai maksimum adalah 49 dari rentang yang dihitung. Perhitungan selanjutnya, memberikan nilai rata-rata ( $X_3$ ) sebesar 39,28 nilai tengah atau Median (Me) sebesar 40 dan Modus (Mo) sebesar 41, simpangan baku sebesar 4,72, dan varians sebesar 22,33.

## 4. Pengujian Persyaratan Analisis

Data variabel penelitian yang dianalisis dengan menggunakan analisis statistik inferensial melalui teknik korelasi sederhana dan regresi ganda harus memenuhi beberapa persyaratan. Di antara persyaratan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Data bersumber dari sampel berupa pasangan data variabel X dan variabel Y harus diambil secara acak dan memenuhi sampel minimum.
- 2) Untuk setiap kelompok harga variabel X, dan variabel Y harus independen dan berdistribusi normal.
- 3) Untuk setiap kelompok harga variabel X, variansinya harus sama

Untuk memenuhi persyaratan tersebut telah dilakukan pengujian persyaratan analisis, yaitu pengujian normalitas distribusi data dan pengujian homogenitas data. Hasil pengujian dikemukakan berikut ini:

### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis statistik dan analisis grafik. Dalam penelitian ini, analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi dengan normal atau tidak adalah dengan rumus Kolmogorov-Smirnov. Adapun hasil perhitungannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.20  
Uji Normalitas Data

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X <sub>1</sub>	,144	100	,000	,944	100	,000
X <sub>2</sub>	,142	100	,000	,965	100	,009
X <sub>3</sub>	,095	100	,027	,967	100	,013
X <sub>3</sub>	,116	100	,002	,971	100	,026
Y	,150	100	,000	,930	100	,000

a. Lilliefors Significance Correction

\*. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov semua variabel memiliki nilai signifikansi Asym.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Jika nilai sig atau signifikan atau probabilitas < 0,05 maka distribusi data tidak normal dan jika nilai sig atau signifikan atau probabilitas > 0,05 maka distribusi data adalah normal. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang berarti semua data berdistribusi normal.

**b. Uji Homogenitas Varians**

Pengujian homogenitas dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah sebaran data dari setiap variabel tidak menyimpang dari ciri-ciri data yang homogen. Pengujian homogen dilakukan terhadap varians regresi Y atas  $X_1$ , Y atas  $X_2$ , dan Y atas  $X_3$  dilakukan dengan menggunakan uji Bartlett.

Pengujian varians regresi Y atas  $X_1$  menghasilkan harga  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 41,140 sedangkan  $\chi^2_{tabel}$  pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 100,749. Ternyata  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  atau  $41,140 < 100,749$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa varians Y atas  $X_1$  homogen.

Untuk pengujian varians regresi Y atas  $X_2$  menghasilkan harga  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 18,099 sedangkan  $\chi^2_{tabel}$  pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 101,879. Ternyata  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  atau  $18,099 < 101,879$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa varians Y atas  $X_2$  homogen.

Untuk pengujian varians regresi Y atas  $X_3$  menghasilkan harga  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 31,589 sedangkan  $\chi^2_{tabel}$  pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 100,749. Ternyata  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  atau  $31,589 < 100,749$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa varians Y atas  $X_3$  homogen.

Untuk pengujian varians regresi Y atas  $X_4$  menghasilkan harga  $\chi^2_{hitung}$  sebesar 20,397 sedangkan  $\chi^2_{tabel}$  pada taraf nyata alpha 0,05 diperoleh nilai sebesar 100,749. Ternyata  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  atau  $20,397 < 100,749$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa varians Y atas  $X_4$  homogen.

Secara keseluruhan varians regresi Y atas  $X_1$ , Y atas  $X_2$ , Y atas  $X_3$ , dan Y atas  $X_4$  dapat dinyatakan homogen. Dengan demikian pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis korelasi dan regresi dapat dilakukan. Hasil pengujian homogenitas varians regresi secara keseluruhan dapat diperlihatkan pada lampiran.

Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat dianalisis secara akurat dengan menggunakan analisis korelasi dan regresi.

**5. Pengujian Hipotesis**

**a. Pengaruh Ketelitian terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Baloi Permai Kecamatan Batam Kota Kota Batam**

Dalam mengukur pengaruh variable  $X_1$  terhadap variable Y dihitung dengan menggunakan korelasi Spermank Rank dan analisis regresi. Analisis tersebut merupakan pendekatan dalam mencari kausalitas kedua variable, dapat dilihat tabel berikut :

Tabel  
Model Summary  $X_1$  terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,639 <sup>a</sup>	,408	,402	2,95849

a. Predictors: (Constant), ketelitian

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan ( $r$ ) antara variabel ketelitian terhadap kualitas kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,639. Nilai korelasi ini berada di antara 0,60 – 7,99 yang berarti menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Tabel di atas juga menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *R square* ( $R^2$ ) atau *R square* sebesar 0,408 yang mengindikasikan bahwa model regresi pada penelitian ini mampu menjelaskan pengaruh variabel bebas ketelitian terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat sebesar 0,408 atau 40,8%, sedangkan sisanya sebesar 0,592 atau 59,2% dijelaskan oleh variabel bebas lain di luar dari penelitian ini.

Tabel  
Coefficients<sup>a</sup> X<sub>1</sub> terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	24,868	2,222		11,190	,000
	ketelitian	,466	,057	,639	8,218	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan tabel di atas untuk persamaan regresi antara variable X<sub>1</sub> (ketelitian) terhadap variable Y (perilaku/*behavior* anggota masyarakat) dapat dirumuskan menjadi Regresi Linear  $Y = 24,868 + 0,466X_1$ . Apabila ketelitian pegawai kelurahan meningkat 1 poin maka Kepuasan masyarakat berubah sebesar 0,466 dengan angka konstanta sebesar 24,868.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Cornelia Adnan dan Hendri Herman (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Ketepatan Waktu, Daya Tanggap, Dan Ketelitian Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha Pada Kantor Camat Bengkong”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dari ketelitian terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengkong yang dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 9,973 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,584. Selanjutnya Ririn Kurniawati (2018) dalam penelitiannya yang berjudul: “Pengaruh Ketelitian dan Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Galur Honda Motor”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan ketelitian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS Galur Honda Motor sebesar 47,8% ditunjukkan dengan  $r_{x1y} 0,641$   $r_{2x1y} 0,478$  dan  $t_{hitung} 9,469 > t_{tabel} 1,984$

Berdasarkan paparan di atas, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kantor Kelurahan Baloi Permai Kota Batam maka perlu ditingkatkan pula ketelitian pelayanan dalam hal ini meningkatkan ketelitian pelayanan yang diberikan terutama oleh bagian pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat yang datang. Peningkatan ini perlu dilakukan karena ketelitian pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Suryadi Prawirosentono (2008, p.232) bahwa “kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktornya adalah ketelitian pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga”.

Ketelitian (presisi) adalah kesesuaian diantara beberapa data pengukuran yang sama yang dilakukan secara berulang. Tinggi rendahnya tingkat ketelitian hasil suatu pengukuran dapat dilihat dari harga deviasi hasil pengukuran. Defenisi lain dari ketelitian adalah keadaan terdekat dari suatu instrumen dari variabel yang diukur terhadap keadaan sebenarnya sehingga tingkat kesalahan pengukuran

menjadi lebih kecil. Ketelitian berkaitan dengan alat ukur yang digunakan pada saat pengukuran. Secara umum akurasi sebuah alat ukur ditentukan dengan cara kalibrasi pada kondisi operasi tertentu dan dapat diekspresikan dalam bentuk plus-minus atau presentasi dalam skala tertentu atau pada titik pengukuran yang spesifik. Semua alat ukur dapat diklasifikasikan dalam tingkat atau kelas yang berbeda-beda, tergantung pada akurasinya

Usaha yang perlu diperhatikan dalam menjaga ketelitian pelayanan adalah mengoptimalkan kejelian dalam mengerjakan suatu pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, serta mengusahakan untuk mengulang pekerjaan demi mendapatkan hasil yang memuaskan sehingga pelanggan akan mendapatkan apa yang diinginkan.

**b. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Baloi Permai Kecamatan Batam Kota Kota Batam**

Dalam mengukur pengaruh variable  $X_2$  terhadap variable Y dihitung dengan menggunakan korelasi Spermank Rank dan analisis regresi. Analisis tersebut merupakan pendekatan dalam mencari kausalitas kedua variable, dapat dilihat tabel berikut :

Tabel  
Model Summary  $X_2$  terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,650 <sup>a</sup>	,423	,417	2,92060

a. Predictors: (Constant), ketepatan

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) antara variabel ketepatan waktu pegawai kelurahan terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,650. Nilai korelasi ini berada di antara 0,60 – 0,799 hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Tabel di atas juga menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *R square* ( $R^2$ ) atau R square sebesar 0,423 yang mengindikasikan bahwa model regresi pada penelitian ini mampu menjelaskan pengaruh variabel bebas ketepatan waktu pegawai kelurahan terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat sebesar 0,423 atau 42,3%, sedangkan sisanya sebesar 0,577 atau 57,7% dijelaskan oleh variabel bebas lain di luar dari penelitian ini.

Tabel  
Coefficients<sup>a</sup>  $X_2$  terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,054	2,485		8,876	,000
	ketepatan	,538	,064	,650	8,477	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan tabel di atas untuk persamaan regresi antara variable  $X_2$  (ketepatan waktu) terhadap variable Y (Kepuasan masyarakat) dapat dirumuskan menjadi Regresi Linear  $Y = 22,054 + 0,538X_2$ . Apabila ketepatan waktu pegawai kelurahan meningkat 1 poin maka kepuasan masyarakat berubah sebesar 0,538 dengan angka konstanta sebesar 22,054.

Masyarakat menjadikan ketepatan waktu sebagai faktor penentu pada saat mengurus surat-surat di kantor kelurahan. Dapat diartikan bahwa ketepatan waktu memiliki peranan yang penting dikarenakan konsumen tentu menginginkan kepastian yang sudah dijanjikan oleh petugas pelayanan kelurahan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Cornelia Adnan dan Hendri Herman (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Ketepatan Waktu, Daya Tanggap, Dan Ketelitian Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha Pada Kantor Kecamatan Bengkong”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengkong dibuktikan dengan nilai perhitungan sebesar 2,478 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,023.

**c. Pengaruh Keramahan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Baloi Permai Kecamatan Batam Kota Kota Batam**

Dalam mengukur pengaruh variable  $X_3$  terhadap variable Y dihitung dengan menggunakan korelasi Spermank Rank dan analisis regresi. Analisis tersebut merupakan pendekatan dalam mencari kausalitas kedua variable, dapat dilihat tabel berikut :

Tabel  
Model Summary  $X_3$  terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704 <sup>a</sup>	,495	,490	2,73242

a. Predictors: (Constant), keramahan

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) antara variabel keramahan terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,704. Nilai korelasi ini berada di antara 0,60 – 0,799 hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Tabel di atas juga menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *R square* ( $R^2$ ) atau R square sebesar 0,495 yang mengindikasikan bahwa model regresi pada penelitian ini mampu menjelaskan pengaruh variabel bebas keramahan terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat sebesar 0,495 atau 49,5%, sedangkan sisanya sebesar 0,505 atau 50,5% dijelaskan oleh variabel bebas lain di luar dari penelitian ini.

Tabel  
Coefficients<sup>a</sup>  $X_3$  terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,354	2,222		9,609	,000
	keramahan	,559	,057	,704	9,801	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan tabel di atas untuk persamaan regresi antara variable  $X_3$  (keramahan) terhadap variable Y (kepuasan masyarakat) dapat dirumuskan menjadi Regresi Linear  $Y = 21,354 + 0,559X_3$ . Apabila keramahan pegawai kelurahan meningkat 1 poin maka kepuasan masyarakat berubah sebesar 0,559 dengan angka konstanta sebesar 21,354.

**d. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Baloi Permai Kecamatan Batam Kota Kota Batam**

Dalam mengukur pengaruh variable  $X_4$  terhadap variable Y dihitung dengan menggunakan korelasi Spermank Rank dan analisis regresi. Analisis tersebut merupakan pendekatan dalam mencari kausalitas kedua variable, dapat dilihat tabel berikut :

Tabel  
Model Summary  $X_4$  terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,746 <sup>a</sup>	,557	,553	2,55853

a. Predictors: (Constant), fasilitas

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) antara variabel fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,746. Nilai korelasi ini berada di antara 0,800 – 1,000 hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Tabel di atas juga menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *R square* ( $R^2$ ) atau R square sebesar 0,557 yang mengindikasikan bahwa model regresi pada penelitian ini mampu menjelaskan pengaruh variabel bebas fasilitas terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat sebesar 0,557 atau 55,7%, sedangkan sisanya sebesar 0,443 atau 44,3% dijelaskan oleh variabel bebas lain di luar dari penelitian ini.

Tabel  
Coefficients<sup>a</sup>  $X_4$  terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,229	2,153		8,931	,000
	fasilitas	,604	,054	,746	11,106	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan tabel di atas untuk persamaan regresi antara variable  $X_4$  (fasilitas) terhadap variable Y (kepuasan masyarakat) dapat dirumuskan menjadi Regresi Linear  $Y = 19,229 + 0,604X_4$ . Apabila fasilitas meningkat 1 poin maka kepuasan masyarakat berubah sebesar 0,604 dengan angka konstanta sebesar 19,229.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salma Hafizha, Abdurrahman, (dkk) fasilitas tracking sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas ialah sebuah bentuk fisik yang memiliki fungsi menaikkan sebuah nilai layanan atau produk yang disediakan. Fasilitas adalah sebuah alat pengukuran dari suatu layanan, di mana memengaruhi kepuasan konsumen. Ketersediaan fasilitas ini, bisa membantu konsumen dalam merasakan kenyamanan dan beraktivitas (Fakhrudin 2021)

Dalam sistem layanan yang disediakan kelurahan sebagian masyarakat yang memiliki kepuasan layanannya dan sebagaian ada yang belum memiliki kepuasan dengan layanan yang disediakan pihak kelurahan. Dan selain itu fasilitas yang dimiliki sangat menentukan kecepatan dalam pelaksanaan pengurusan administrasi. Keadaan tersebut juga membuat kelurahan Baloi Permai menjadi

kantor yang dikonotasikan sebagai *public service* (layanan masyarakat). Berbagai target kualitas penyelenggaraan layanan masyarakat, pelaksanaan pemerintahan serta pengadaan pembangunan yang terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, berdasarkan peningkatan dukungan penyelenggaraan layanan benar, tepat, dan cepat, maka dari itu kenaikan layanan kelurahan diharuskan senantiasa dilaksanakan.

**d. Pengaruh Ketelitian, Ketepatan Waktu, Keramahan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Baloi Permai Kecamatan Batam Kota Kota Batam**

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya, Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel  
Model Summary X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, dan X<sub>4</sub> terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,816 <sup>a</sup>	,666	,652	2,25585

a. Predictors: (Constant), fasilitas, ketepatan, ketelitian, keramahan

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) antara variabel ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,816. Nilai korelasi ini berada di antara 0,80 – 1,000 hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat. Tabel di atas juga menunjukkan nilai koefisien determinasi atau *R square* (R<sup>2</sup>) atau R square sebesar 0,666 yang mengindikasikan bahwa model regresi pada penelitian ini mampu menjelaskan pengaruh variabel bebas ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat sebesar 0,666 atau 66,60% sedangkan sisanya sebesar 0,334 atau 33,40% dijelaskan oleh variabel bebas lain diluar dari penelitian ini.

Dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh empat variabel bebas ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat. Bila nilai variabel bebas diketahui, maka nilai variabel terikat dapat diprediksi besarnya. Adapun hasil dari analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.31  
Coefficients<sup>a</sup> X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan X<sub>3</sub> terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,118	2,202		5,958	,000
1 ketelitian	,108	,062	,148	1,748	,084
ketepatan	,211	,063	,254	3,333	,001
keramahan	,176	,073	,221	2,403	,018

fasilitas	,272	,079	,336	3,447	,001
-----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan data sebagaimana tertuang dalam tabel 4.31 di atas dapat diketahui bahwa nilai konstanta ( $\beta_0$ ) sebesar 13.118, nilai koefisien ( $\beta_1$ ) (ketelitian) sebesar 0.108, nilai koefisien ( $\beta_2$ ) (ketepatan waktu) sebesar 0.211, nilai koefisien ( $\beta_3$ ) (keramahan) sebesar 0.176, dan nilai koefisien ( $\beta_4$ ) (fasilitas) sebesar 0.272. Untuk persamaan regresi antara ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dapat dirumuskan menjadi regresi linear bergandanya menjadi  $Y = 13.118 + 0.108X_1 + 0.211X_2 + 0.176X_3 + 0.272X_4$ .

Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan (nyata) variabel ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas (parsial) terhadap variabel kepuasan masyarakat. Uji t juga dapat digunakan untuk mengetahui keberartian koefisien regresi dalam model regresi linier berganda. Hasil uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel  
Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,118	2,202		5,958	,000
1 ketelitian	,108	,062	,148	1,748	,084
ketepatan	,211	,063	,254	3,333	,001
keramahan	,176	,073	,221	2,403	,018
fasilitas	,272	,079	,336	3,447	,001

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial untuk pengaruh ketelitian terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t-hitungnya = 1.748 dengan tingkat signifikansi 0,084 > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dan nilai t-hitungnya = 1.748 < t-tabel = 2.358, sehingga variabel ketelitian pegawai kelurahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t-hitungnya sebesar 3.333 dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan nilai  $t_{hitung}$  3.333 >  $t_{tabel}$  = 2.358, maka variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh keramahan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t-hitungnya sebesar 2.403 dengan tingkat signifikansi 0,018 < 0,05. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan nilai  $t_{hitung}$  2.403 >  $t_{tabel}$  = 2.358, maka variabel keramahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Sedangkan untuk pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai t-hitungnya sebesar 3.447 dengan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan nilai  $t_{hitung}$  3.447 >  $t_{tabel}$  = 2.358, maka variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (ketelitian, ketepatan waktu, dan fasilitas) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan masyarakat) secara signifikan. Selain itu juga uji F dapat menunjukkan keberartian suatu model regresi. Pengujian dilakukan melalui pengamatan nilai probabilitas *F-statistic* (*p-value*) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ , yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi F dengan signifikansi 0,05. Pengujian juga

dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Adapun hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel  
Uji Signifikansi (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	965,468	4	241,367	47,430	,000 <sup>b</sup>
	Residual	483,442	95	5,089		
	Total	1448,910	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), fasilitas, ketepatan, ketelitian, keramahan

Berdasarkan hasil tabel di atas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 47,430 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Nilai  $F_{hitung}$  (47,430) >  $F_{tabel}$  (2,46), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat dikatakan variabel bebas yaitu ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan masyarakat.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, ternyata hipotesis alternatif yang diajukan secara signifikan dapat diterima. Adapun hasil yang diperoleh dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pengujian hipotesis menyimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan ketelitian ( $X_1$ ), ketepatan waktu ( $X_2$ ), keramahan ( $X_3$ ), dan fasilitas ( $X_4$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) yang ditunjukkan oleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 47,430. Nilai ini jauh lebih kecil dari pada nilai  $F_{hitung}$  pada taraf signifikansi alpha 0,05 yaitu 2,46, atau  $F = 47,430 < F_{0,05(4;95)} = 2,46$ . Pola hubungan keempat variabel yang dinyatakan oleh persamaan regresi ganda  $\hat{Y} = 13.118 + 0.108X_1 + 0.211X_2 + 0.176X_3 + 0.272X_4$ . Persamaan ini memberikan informasi bahwa setiap perubahan satu unit nilai pada variabel bebas akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada kepuasan masyarakat.

Hasil analisis korelasi ganda diperoleh nilai koefisien korelasi ganda sebesar  $R_y$  sebesar 0,816. Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh ketelitian ( $X_1$ ), ketepatan waktu ( $X_2$ ), keramahan ( $X_3$ ), dan fasilitas ( $X_4$ ) terhadap kepuasan masyarakat sangat tinggi. Besarnya sumbangan atau kontribusi variabel ketelitian ( $X_1$ ), ketepatan waktu ( $X_2$ ), keramahan ( $X_3$ ), dan fasilitas ( $X_4$ ) secara bersama-sama dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi sebesar 0,666. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa lebih kurang 66,6 persen variasi perubahan kepuasan masyarakat ditentukan / dijelaskan oleh ketelitian ( $X_1$ ), ketepatan waktu ( $X_2$ ), keramahan ( $X_3$ ), dan fasilitas ( $X_4$ ) secara bersama-sama dengan pola hubungan fungsionalnya seperti ditunjukkan oleh persamaan regresi tersebut di atas. Artinya jika seluruh anggota masyarakat Kelurahan Baloi Permai Kecamatan Batam Kota Kota Batam diteliti tentang ketelitian, ketepatan waktu, keramahan, dan fasilitas secara bersama-sama dengan kepuasan masyarakat ( $Y$ ), maka lebih kurang 66,6 persen variasi pasangan skor keempat variabel akan mengikuti pola persamaan regresi  $\hat{Y} = 13.118 + 0.108X_1 + 0.211X_2 + 0.176X_3 + 0.272X_4$ .

Jika dihitung per variabel, maka variabel yang paling banyak berpengaruh adalah variabel fasilitas yaitu memiliki koefisien determinasi sebesar 27,2%. Hal ini berarti fasilitas merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angel, James F., Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard, 2005. *Perilaku Konsumen Jilid 2 (Consumer Behavior 6th ed.)*, diterbitkan pertama oleh The Dryden Press (2013) di Indonesia diterbitkan oleh Binarupa Aksara.
- Ary, Donald, L. Ch, Yacobs and Razavich. 2019. *Introduction in Research in Education*. Sydney: Hott Rinehart and Winston.
- Donabedian, A. 2015. *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Gaspersz, Vincent. 2017. *Manajemen Kinerja Penerapan Konsep-Konsep Kinerja dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2015. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam, 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 2015. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Ibrahim, Buddy. 2017. *TQM (Total Quality Management) Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Indarjati, A., 2013. Kepuasan Konsumen. *Pranata* No. 1 Th IV.
- Junaidi, S., 2012. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Loudon, David L. dan Albert J. Delta Bitte. 2018. *Consumer Behavior Concept and Application*. New York: Mc.Graw-Hill.
- Moenier, H.A.S. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Muslihuddin, Adji. 2016. *Standar Profesi Fisioterapi*, Jakarta: Direktorat Jendral Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, Depkes RI
- Pamudji S. 2014. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithami and Leonard L. Barry. 2017. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

- Payne, Adrian. 2016. *The Essence Of Services Marketing, Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi.
- Sarwono, Jonathan. 2016. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sunu, Pramudya. 2019. *Peranan dalam Penerapan ISO 9000*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Suprpto, J. 2019. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjahya, Supriyatna. *Akuntabilitas Pemerintahan dalam Administrasi Publik*. Bandung: Indra Prahara, 2015.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijono, Djoko. 2017. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University.