

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Making Testament At Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung

Henry Restu Putra^{1*}, Yusuf Pebrianto², Tiris Sudrartono³

Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia^{1,2,3}

restuhenry07@gmail.com¹, pebriantoyusuf8@gmail.com², tiris.sudrartono@gmail.com³

*Corresponding Author

ABSTRACT

This research was conducted to prove how the influence of service quality on customer satisfaction in making testament at Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung. Associative research was chosen as the method in this study. The aim is to prove the effect of service quality (X) on customer satisfaction (Y) at Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung. The quantitative approach was chosen as a method to prove the truth of various existing facts and then conduct a scientific assessment using numerical calculations. The result of this study indicate that service quality has an influence of 56.1% on public satisfaction in making testament at Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung. The dimensions of service quality consist of Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, and Responsiveness.

Keywords: *Quality of service, customer satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. Penelitian asosiatif dipilih sebagai metode dalam penelitian ini. Tujuannya yaitu untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. Pendekatan kuantitatif dipilih sebagai metode untuk membuktikan kebenaran berbagai fakta yang ada kemudian melakukan penilaian secara ilmiah menggunakan perhitungan angka-angka. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 56,1% terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. Dimensi dari kualitas pelayanan tersebut terdiri dari Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat

1. Pendahuluan

Kantor Kecamatan Banjaran adalah sebuah instansi pemerintahan di Kabupaten Bandung. Untuk mewujudkan visi dan tujuannya diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam melayani masyarakat. Pegawai pemerintah Kecamatan berperan sebagai pegawai negeri di bidang administrasi dan kependudukan yang berada di bawah kendali Kabupaten.

Sejauh ini, pelayanan publik yang diberikan kerap kali mengalami berbagai kendala. Seperti pelayanan yang sulit diakses langsung oleh masyarakat karena prosedur yang seringkali membingungkan dan sulit untuk diikuti. Ketidakpastian pungutan dan terjadinya pungutan liar juga seringkali menjadi masalah yang menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap petugas pelayanan. Selain itu, terdapat kecenderungan ketidakadilan pelayanan atau pilih kasih dalam memberikan pelayanan. Tentunya jika hal ini terus berlanjut maka dipastikan angka kepercayaan masyarakat terhadap pemberi layanan akan semakin menurun.

Pemerintah Kecamatan Banjaran harus mampu berkomunikasi, berkolaborasi, serta mengakomodasi semua tujuan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemerintah harus

merubah pola pelayanan dari pelayanan yang terpusat menjadi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemberi layanan dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Banjaran dan akan dilakukan penelitian lebih lanjut yaitu pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris.

Tabel 1. Data masyarakat yang membuat surat keterangan ahli waris Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung Tahun 2021.

Bulan	Jumlah Masyarakat	%
Januari	5	-
Februari	6	20%
Maret	4	-33%
April	6	50%
Mei	5	-15%
Juni	3	-40%
Juli	4	33%
Agustus	5	25%
September	4	-20%
Oktober	3	-25%
November	2	-33%
Desember	4	100%
Total	51	

Sumber : Kantor Kecamatan Banjaran, 2022

Berdasarkan tabel 1.1, diketahui bahwa pada bulan Maret jumlah masyarakat yang membuat surat keterangan ahli waris mengalami penurunan sebesar 33%. Hal tersebut diduga adanya pelayanan yang tidak maksimal. Untuk mengetahui hal tersebut dilakukan penelitian.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (Nuraeni, 2021) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan ekspektasi jika ingin mencapai kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan tidak bisa melampaui ekspektasi masyarakat maka dipastikan tidak akan menciptakan kepuasan masyarakat.

Seluruh institusi yang bertugas sebagai pemberi layanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanannya seperti membuat prosedur pelayanan yang sederhana agar pelayanan mudah dipahami dan efektif bagi masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, pemberi layanan publik harus menjalankan tugasnya dengan sangat baik, agar masyarakat merasa puas dengan kinerja pelayanan dalam memberikan berbagai macam kebutuhan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Atmaja (Kurniawan et al., 2018) mengemukakan bahwa, "Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan".

Dengan demikian maka tingkat kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara hasil kinerja dari pemberi layanan dengan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan tercapai ketika kinerja pemberi layanan melebihi harapan masyarakat. Sebaliknya, kepuasan

masyarakat tidak akan tercapai jika kinerja pemberi layanan dianggap gagal memenuhi harapan masyarakat.

Indikator Pelayanan Publik

Zeithaml dan Parasuraman dalam (Sonani & Yulia, 2021) menyatakan terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)
Tangibles atau bukti fisik berkaitan dengan kondisi gedung, lengkap atau tidaknya fasilitas yang ada, kelengkapan peralatan dan teknologi yang ada, serta kebersihan tempat pelayanan.
2. Reliability (kehandalan)
Reliability atau kehandalan berkaitan dengan kinerja dan kemampuan pegawai yang tepat waktu, tidak pilih kasih, serta sikap pegawai yang simpatik.
3. Responsiveness (ketanggapan)
Responsiveness atau ketanggapan berkaitan dengan inisiatif dan respon yang cepat tanggap dari pegawai dalam melayani masyarakat.
4. Assurance (jaminan)
Assurance atau jaminan berkaitan dengan kemampuan, kredibilitas, cara komunikasi, dan sopan santun para pegawai atau pemberi layanan.
5. Emphaty (empati)
Emphaty atau empati berkaitan dengan sikap dari pegawai atau pemberi layanan yang sifatnya individual seperti memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat serta memberikan pelayanan dan perhatian dengan tulus.

Surat Keterangan Ahli Waris

Definisi surat keterangan ahli waris yaitu dokumen yang berisi tentang orang yang meninggal dunia, harta warisan, ahli waris serta rincian hak warisnya. Surat ini juga berisi pemberitahuan kepada pihak ketiga khususnya Kantor Pertanahan untuk pendaftaran peralihan hak pewarisan. Surat ini berfungsi untuk mengalihkan barang milik ahli waris kepada pihak lain seperti menjual, menghibahkan, dan lain-lain yang merupakan pemindahan hak. Termasuk juga membuat akta pemisahan harta para ahli waris untuk mengubah status kepemilikan bersama menjadi milik masing-masing ahli waris.

3. Metode Penelitian

Penelitian asosiatif dipilih sebagai metode dalam penelitian ini. Tujuannya yaitu untuk membuktikan apakah diantara kedua variabel tersebut terjadi suatu hubungan atau pengaruh yang signifikan. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yang perlu diuji hubungan atau pengaruhnya adalah variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y).

Pendekatan kuantitatif digunakan sebagai metode pendekatan dalam penelitian ini. Yaitu penelitian yang berupaya menguji kebenaran fakta yang ada dengan menggunakan penilaian secara ilmiah tentang suatu permasalahan, dan dihitung menggunakan angka.

Waktu dilakukannya penelitian yaitu pada bulan Desember 2021 – Januari 2022. Lokasi penelitian yaitu di Kantor Kecamatan Banjaran.

Populasi

Populasi Yang merupakan populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Banjaran yang pernah melakukan pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung pada tahun 2021 yaitu sebanyak 51 orang.

Sampel

Rumus Slovin digunakan sebagai metode untuk menentukan jumlah sampel. Rumusnya yaitu :

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

Keterangan :

N = total populasi

n = total responden

e = margin of error, e = 10%

Maka perhitungan untuk mengetahui sampel penelitian yaitu :

$$n = \frac{51}{1 + 51(10\%)^2}$$

$$n = \frac{51}{1,51} = 33,7, \text{ dibulatkan oleh peneliti menjadi 33 orang.}$$

Setelah dilakukan perhitungan diatas maka diketahui bahwa jumlah sampel dibulatkan menjadi 33 orang. Accidental sampling dipilih sebagai metode untuk menentukan sampel. Yaitu memilih orang secara acak namun dengan syarat orang tersebut pernah membuat surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung.

Sumber Data

Sumber dari mana seorang peneliti memperoleh suatu data penelitian merupakan definisi dari sumber data. Yang merupakan sumber data dalam penelitian ini yaitu :

- Data primer, berasal dari seluruh responden di Kantor Kecamatan Banjaran berupa data yang berkaitan langsung tentang lingkup penelitian.
- Data sekunder, diperoleh dari dokumen, media elektronik, buku, serta berbagai sumber lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik ini dilakukan sebagai metode untuk menghimpun berbagai informasi dan data dari responden yang berkaitan dengan lingkup penelitian.

- Observasi. Data dan informasi didapatkan berdasarkan pengamatan terhadap masyarakat di Kecamatan Banjaran sebagai data awal pembuatan jurnal.
- Angket/Kuesioner. Data dan informasi berasal dari jawaban seluruh responden setelah mengisi kuesioner yang diberikan peneliti.
- Kepustakaan. Data dan informasi diperoleh dari jurnal-jurnal, penelitian terdahulu, dan internet sebagai kajian teori tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono dalam (Rukmana et al., 2019) adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Ada dua jenis variabel penelitian yaitu :

- Variabel Bebas (Independen), yaitu variabel yang memiliki pengaruh dan menyebabkan perubahan. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya yakni kualitas pelayanan.
- Variabel Terikat (Dependen), merupakan variabel sebagai akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya yakni kepuasan masyarakat.

Definisi Operasional

Sebelum dilakukannya analisis, diperlukan suatu operasi guna mendefinisikan arti dari setiap variabel penelitian merupakan tujuan dari definisi operasional. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu :

- a. Variabel X adalah kualitas pelayanan dengan indikator :
 1. Reliability (Kehandalan)
 2. Assurance (Jaminan)
 3. Tangibles (Bukti Fisik)
 4. Emphaty (Empati)
 5. Responsiveness (Daya Tanggap)
- b. Variabel Y adalah kepuasan masyarakat dengan indikator :
 1. Overall Satisfaction (Kepuasan Keseluruhan)
 2. Expectation (Ekspektasi)
 3. Experience (Pengalaman)

Instrumen Penelitian

Definisi dari instrumen penelitian yaitu teknik yang dilakukan dengan tujuan menghimpun data agar hasil penelitiannya lebih mudah untuk dilakukan pengolahan data. Kuesioner dipilih sebagai instrumen karena lebih menghemat waktu pengumpulan data. Karena hanya dilakukan dengan menyebarkan link Google Form berisi berbagai pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden sehingga waktu yang dibutuhkan lebih singkat.

Skala likert dipilih sebagai skala pengukuran dalam penelitian ini. Menurut Siregar dalam (Akbar et al., 2016) skala likert yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dalam penelitian ini, setiap pertanyaan terdiri dari lima pilihan jawaban yang tersedia. Responden menjawab dengan mengisi salah satu pilihan jawaban. Setelah seluruh jawaban dari peneliti telah dijawab oleh responden, kemudian peneliti memberikan bobot atau skor nilai. Sehingga peneliti dapat mengolah data kuantitatifnya.

1. "Sangat Setuju" diberi skor 5
2. "Setuju" diberi skor 4
3. "Cukup" diberi skor 3
4. "Tidak Setuju" diberi skor 2
5. "Sangat Tidak Setuju" diberi skor 1

Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Pengujian yang dilakukan untuk mengukur validitas berbagai item atau instrumen dalam pengukuran merupakan definisi dari uji ini. Item kuesioner yang tidak valid harus diperbaiki atau dibuang karena hasilnya tidak dapat dipercaya. Metode pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu dengan melihat dari nilai korelasi.

- Item dinyatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel
- Item dinyatakan tidak valid jika nilai r hitung $< r$ tabel

b. Uji Reliabilitas

Metode pengujian yang dilakukan dengan tujuan mengukur kualitas dan konsistensi alat ukur jika pengukuran diulang merupakan definisi dari uji reliabilitas. Cronbach Alpha dipilih sebagai metode pengujian dalam penelitian ini. Hasil pengujian akan dinyatakan baik jika reliabilitasnya di atas 0,8. Jika hasilnya 0,7 artinya bisa diterima. Hasil pengujian akan dinyatakan kurang baik jika reliabilitasnya kurang dari 0,6.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menguji normalitas distribusi data merupakan tujuan dari pengujian ini. Metode pengujian Kolmogorov-Smirnov digunakan sebagai metode pengujian dalam penelitian ini. Hasil pengujian dilihat dari nilai signifikansi. Data dinyatakan tidak normal jika nilai signifikansi pendistribusian data sebesar 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian suatu model regresi apakah terdapat hubungan diantara variabel bebasnya merupakan tujuan dari pengujian ini. Hasilnya akan dinilai berdasarkan nilai toleransinya atau nilai variance inflation (VIF).

c. Uji Heterokedastisitas

Menguji perbedaan varian dalam residual dalam sebuah model regresi merupakan tujuan dari pengujian ini. Hasil pengujian dinyatakan homoskedastisitas apabila varian dari residualnya sama. Sedangkan apabila varian dari residualnya berbeda maka hasil pengujian dinyatakan heterokedastisitas. Jika tidak ada heterokedastisitas maka model regresi tersebut dinyatakan baik.

Uji Hipotesis

- Koefisien Determinasi, adalah suatu koefisien yang bertujuan sebagai indikator besaran nilai variabel bebas. Variabel bebas akan dikatakan baik jika nilai koefisien determinasinya besar. Jika hasilnya demikian maka regresi tersebut dinyatakan baik untuk mengestimasi nilai variabel terikat.
- Uji F, merupakan metode pengukuran apakah terjadi pengaruh yang simultan dengan nilai signifikansi 5% antar kedua variabelnya
- Uji T, adalah metode pengukuran kebenaran suatu hipotesis yang menyatakan adanya korelasi diantara kedua mean sampel yang diperoleh dengan acak dalam suatu populasi sejenis.

Uji Korelasi

Metode pengujian yang digunakan untuk menentukan apakah terdapat korelasi yang kuat antar kedua variabel merupakan tujuan dari pengujian ini. Model yang dipilih yaitu dengan cara melihat nilai signifikansi antar kedua variabel tersebut. Hasil pengujian dinyatakan tidak adanya hubungan signifikan apabila nilai signifikansinya $> 0,05$. Kedua variabel dinyatakan memiliki hubungan signifikan jika nilai signifikansinya $< 0,05$.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

Keputusan uji validitas sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil pengujian variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	r hitung	r tabel 5% (N=33)	Keterangan
1	0,805	0,344	Valid
2	0,823	0,344	Valid
3	0,662	0,344	Valid
4	0,872	0,344	Valid
5	0,723	0,344	Valid
6	0,786	0,344	Valid
7	0,614	0,344	Valid
8	0,538	0,344	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	R hitung	R tabel 5% (N=33)	Keterangan
1	0,639	0,344	Valid
2	0,707	0,344	Valid
3	0,727	0,344	Valid
4	0,615	0,344	Valid
5	0,436	0,344	Valid
6	0,519	0,344	Valid

Tabel 4. Hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,874	8

Nilai Cornbach Alphanya adalah 0,874. Dinyatakan reliabel karena nilai Cornbach Alphanya > 0,6.

Tabel 5. Hasil pengujian variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0,698	6

Nilai Cornbach Alphanya adalah 0,698. Dinyatakan reliabel karena nilai Cornbach Alphanya > 0,6.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandarized Residual
N		33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,73545784
Most Extreme Differences	Absolute	0,173
	Positive	0,151
	Negative	-0,173
Test Statistic		0,173
Asymp. Sig. (2-tailed)		,014 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Hasil pengujian diatas menyatakan bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,14. Disimpulkan bahwa data distribusi data adalah normal karena signifikansinya >0,05. Nilai residual dapat disimpulkan terdistribusi dengan normal karena penyebaran terjadi mengikuti arah garis diagonal dan penyebarannya terjadi di sekitar garis.

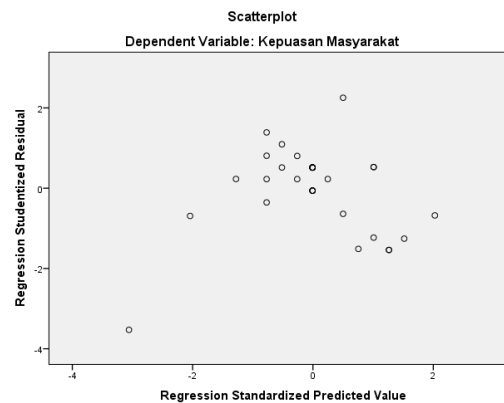
Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,145	2,557		2,794	0,009		
Kualitas Pelayanan	0,499	0,079	0,749	6,293	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Metode pengambilan keputusan yang digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu nilai toleransi. Apabila nilai VIF < 10 serta nilai toleransi > 0,10 artinya hasil pengujian tersebut dinyatakan tidak adanya multikolinearitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

**Gambar 1. Uji Heterokedastisitas**

Hasil tersebut menunjukkan penyebaran titik-titik berada di atas dan di bawah angka 0 serta menyebar pada sumbu Y. Dengan demikian maka dinyatakan tidak adanya heterokedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 ^a	0,561	0,547	1,76323

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

R Square = 0,561 merupakan nilai koefisien determinasinya (R²). Maka diartikan bahwa variabel kepuasan masyarakat mendapat pengaruh sebesar 56,1% oleh kualitas pelayanan, sisanya dipengaruhi berbagai faktor lain yang tidak ikut diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji F

Tabel 9. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123,137	1	123,137	39,607	,000 ^b
	Residual	96,378	31	3,109		
	Total	219,515	32			

Rumusan Hipotesis :

H0 : tidak ditemukan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

H1 : ditemukan adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Metode pengambilan keputusan dilihat dari nilai signifikansi, yaitu :

Jika nilai signifikansi $<0,05$ maka H0 ditolak

Jika nilai signifikansi $>0,05$ maka H0 diterima

Hasil :

Hasil perhitungan di atas menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dinyatakan terdapat pengaruh karena ditemukan nilai F hitung senilai 39,697 dengan nilai Sig. senilai 0,0000. H1 diterima dan H0 ditolak karena nilai signifikansinya $<0,05$.

Hasil Uji T

Tabel 10. Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7,145	2,557		2,794 0,009
	Kualitas Pelayanan	0,499	0,079	0,749	6,293 0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Dinyatakan berpengaruh positif karena dalam variabel kualitas pelayanan ditemukan nilai $b = 0,499$ dan $t = 6,293$ serta signifikansinya 0,000. H1 dinyatakan diterima dan H0 ditolak karena nilai signifikansinya $<0,05$.

Hasil Uji Korelasi

Tabel 11. Uji Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,749**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	33	33
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	,749**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai Sig. (2-tailed) dari variabel X dan Y senilai $0,000 < 0,05$. Diketahui nilai r senilai 0,749 yang artinya memiliki korelasi yang kuat. Kesimpulannya yaitu di antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki korelasi yang signifikan.

*Pengolahan data menggunakan software SPSS V24.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh senilai 56,1% terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris. Dimensi dari kualitas pelayanan tersebut terdiri dari bukti fisik

(tangible), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), dan empati (emphaty).

Saran

Agar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, diharapkan Kantor Kecamatan Banjaran agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai aspek. Seperti meningkatkan kelengkapan fasilitas pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, tepat waktu, pelayanan yang ramah dan sopan santun, serta inisiatif dan respon pegawai yang cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat.

Daftar Pustaka

- Akbar, F., Hamid, D., & Djudi, M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PG Kebo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 38(2), 79–88.
- 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.
- Nuraeni. (2021). GRAB (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 95. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/197>
- Putra, D. G. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rukmana, M., Arifin, R., & Hurfon, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Convenience Goods Pada Konsumen Swalayan Kud Pakis. *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 53(9), 73–89.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7-14.
- Sonani, N., & Yulia, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.../*, 7, 1–8.