

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah

Herna Yunita^{1*}, Lapiti Gokmatua Sagala², Siti Junaidah Hasibuan³
^{1,2,3} Program Studi Manajemen, STIE IBMI Medan

*E-mail: hasibuanyuni64@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah. Permasalahan utama adalah rendahnya kualitas pelayanan, kepemimpinan yang kurang efektif, serta rendahnya kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh masyarakat Kelurahan Labuhan Bilik sebanyak 3.498 orang. Sampel berjumlah 98 responden ditentukan melalui teknik acak sederhana menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi $Y = 2,895 + 0,234X_1 + 0,321X_2 + e$, yang berarti kualitas pelayanan dan kepemimpinan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Uji parsial menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan dengan $t_{hitung} = 3,994 > t_{tabel} = 1,98827$, sedangkan kepemimpinan juga berpengaruh positif signifikan dengan $t_{hitung} = 5,635 > t_{tabel} = 1,98827$. Uji simultan menghasilkan $F_{hitung} = 48,316 > F_{tabel} = 3,09$, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,494. Hal ini menunjukkan bahwa 49,4% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepemimpinan, sedangkan 50,6% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: Kantor Kelurahan, Kepemimpinan, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and leadership on community satisfaction at the Labuhan Bilik Village Office, Panai Tengah District. The main issues addressed are the suboptimal service quality, ineffective leadership, and low levels of community satisfaction. This research employs a quantitative approach with a population comprising all residents of Labuhan Bilik Village, totaling 3,498 people. A sample of 98 respondents was selected using a simple random sampling technique with Slovin's formula. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25. The results indicate the regression equation $Y = 2.895 + 0.234X_1 + 0.321X_2 + e$, suggesting that service quality and leadership simultaneously have a positive and significant effect on community satisfaction. Partial tests show that service quality has a positive and significant effect ($t_{count} = 3.994 > t_{table} = 1.98827$), while leadership also has a positive and significant effect ($t_{count} = 5.635 > t_{table} = 1.98827$). The simultaneous test resulted in $F_{count} = 48.316 > F_{table} = 3.09$, with a determination coefficient (R^2) of 0.494. This indicates that 49.4% of community satisfaction is influenced by service quality and leadership, while the remaining 50.6% is explained by other factors outside the model.

Keywords: Village Office, Leadership, Community Satisfaction, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik (Mayako & Wulandari, 2025). Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi, tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik semakin meningkat. Para penerima layanan (customers) tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat dan mudah, tetapi juga mengharapkan layanan yang transparan, bersahabat, dan profesional (Hudaya, 2024). Kepuasan masyarakat sejatinya mencerminkan sejauh mana harapan mereka terhadap pelayanan pemerintah terpenuhi atau bahkan terlampaui.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Undang-Undang tersebut menjadi landasan normatif yang menuntut setiap instansi pelayanan publik untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.

Di Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah, hasil pra-survey terhadap 30 responden menunjukkan adanya ketidakpuasan yang cukup tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Hanya sekitar 38,67 % responden menyatakan setuju bahwa layanan administrasi dan interaksi dengan petugas telah memenuhi harapan, sementara 61,33 % menyatakan tidak puas. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang ada belum optimal. Beberapa aspek pelayanan yang dipertanyakan mencakup kecepatan pelayanan, keramahan petugas, respons

terhadap keluhan, serta kepastian dalam proses pengurusan dokumen.

Data triwulanan/ tahunan mengenai pemanfaatan layanan administrasi surat-menyurat dari tahun 2022 hingga 2024 juga memperlihatkan bahwa jumlah layanan yang dicapai secara konsisten jauh di bawah target, bahkan menunjukkan tren penurunan. Kondisi ini memperkuat indikasi bahwa terdapat hambatan sistemik dalam pelaksanaan pelayanan. Sebagai contoh, target pelayanan per tahun untuk berbagai jenis surat administratif ditetapkan pada 500 keluarga, namun capaian rata-rata jauh di bawah angka tersebut. Hal ini bukan hanya menunjukkan kekosongan dalam kuantitas pelayanan, tetapi juga mencerminkan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pengalaman mereka.

Salah satu faktor yang diidentifikasi sebagai penyebab utama rendahnya kepuasan masyarakat adalah faktor kepemimpinan di tingkat kelurahan. Kepemimpinan yang kurang memotivasi staf, kurang responsif terhadap keluhan, dan minimnya koordinasi antara pimpinan dan staf berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan (Heryanto, 2020; Rohmah et al., 2022). Kepemimpinan efektif dalam konteks pelayanan publik harus mampu mengarahkan, memfasilitasi, dan memacu kinerja petugas agar sesuai dengan standar yang diharapkan masyarakat (Ferdinandito & Haryani, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah. Fokus penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret demi peningkatan mutu pelayanan publik, khususnya di tingkat kelurahan, agar dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan elemen krusial dalam sebuah organisasi. Hal ini disebabkan oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam menunjang keberhasilan organisasi, kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi. Oleh karena itu, untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh organisasi, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Menurut (Kharisma et al., 2023) “kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Menurut Kotler dan Keller (2018), “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering”.

Menurut (Widanti, 2022), “kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai kemampuan pemerintah atau lembaga publik dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan responsif kepada publik. Kualitas layanan mengacu pada tindakan atau tindakan seseorang atau organisasi yang tujuannya adalah untuk memuaskan pelanggan atau karyawan”.

(Kasinem, 2020)“mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen” .Menurut (Ginting, et al., 2025), “kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi”.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik bisa ditandai dengan adanya transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsif, adanya kejelasan pelayanan, kepastian waktu, serta efisiensi pelayanan (Kasinem, 2020; Paselle et al., 2021). Transparansi bisa ditandai dengan adanya kejelasan semua pelayanan. Akuntabilitas, setiap pelayanan maupun kinerja dari pelayanan publik bisa dipertanggung jawabkan kepada konsumen (Bahri et al., 2023). Responsif, pemberi layanan harus mampu mendekati diri dengan para konsumen selaku pengguna layanan, sehingga penyedia layanan mampu melakukan identifikasi segala kebutuhan pengguna layanan (Mawaddah et al., 2025). Kejelasan pelayanan yang dimaksud adalah prosedur administrasinya jelas, unit-unit yang berwenang, serta adanya rincian biaya yang jelas. Kejelasan waktu, berapa lama waktu untuk mengurus harus jelas, agar penerima layanan tidak menunggu sambil berharap-harap. Efisiensi yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diberikan harus murah

serta tidak terjadi pemborosan sumber daya.

2.2. Inovasi pelayanan publik

Inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (keterampilan teknologi) dan pengalaman yang menciptakan atau memperbaiki produk (barang atau jasa), proses, atau sistem baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (Ryndian Gusty et al., 2025; Wulandari et al., 2025).

Pelayanan yaitu suatu unsur yang sangat penting dalam pemasaran sebuah barang atau jasa. Pelayanan berkaitan dengan emosi. Seseorang akan meninggalkan suatu barang dan jasa apabila pemberi pelayanan lambat dan bekerja tidak ramah, cemberut dan marah-marah, hal ini termasuk bahwa penerima layanan harus menunggu cukup lama untuk memperoleh suatu barang atau pelayanan. Dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945, di mana negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya agar dapat melakukan perubahan di berbagai sektor baik yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan pelayanan (Abdussamad & Amala, 2017). Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi

yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

2.3. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut (Prakoso, 2020; Sabuhari & Kamis, 2018) menjelaskan tentang beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan seperti:

1. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu secara tepat.
2. Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
3. Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
4. Kesopanan, yaitu pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
5. Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat di hati pelanggan.
6. Keandalan, yaitu pelayanan yang diberikan secara konsisten dan tepat
7. Responsif, yaitu terkait dengan pelayanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan konsumen atau permasalahan yang dihadapi konsumen.
8. Keamanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas risiko, bahaya, keraguan serta kerugian.
9. Nyata, yaitu pelayanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik

yang benar - benar mencerminkan kualitas pelayanan.

10. Memahami konsumen, yaitu pegawai benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh.

3. METODOLOGI

Jenis penelitian berfungsi untuk membantu pelaksanaan penelitian agar dapat berjalan dengan baik. Adapun penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif. Kuantitatif merupakan hasil penelitian yang akan dihitung dan disajikan dalam bentuk regresi dan pengujian hipotesis. Menurut sugiyono (2017:8), "metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah

Sejarah Kesultanan Panai bermula sekitar tahun 1815, didirikan oleh Sultan Khairuddin

(Raja ke-4), menjadikan Labuhan Bilik sebagai pusat pemerintahan kesultanan ini. Wilayah kekuasaannya meliputi Kecamatan Panai Hilir, Panai Hulu, dan Panai Tengah. Meskipun demikian, Kesultanan Panai berada di bawah pengaruh Kesultanan Asahan sebagai kerajaan pusat.

Setelah ditaklukkan Belanda, Kesultanan Panai melebur ke dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia pada tahun 1946. Sebelum pendatangan Belanda sekitar tahun 1825 di wilayah Labuhanbatu, sistem pemerintahan setempat dijalankan secara monarki. Kepala pemerintahan dikenal sebagai Sultan atau Raja, dibantu oleh seorang Bendhara Paduka Sri Maharaja yang menjalankan urusan administratif harian. Di wilayah Kabupaten Labuhanbatu kala itu terdapat empat kesultanan utama: Kota Pinang (berpusat di Kota Pinang), Kualuh (Tanjung Pasir), Panai (Labuhan Bilik), dan Bilah (Negeri Lama), serta satu entitas Half-Bestuur Kerajaan Kampung Raja di Tanjung Medan.

Nama "Panai" atau "Pannai" sesungguhnya telah ada jauh sebelum pembentukan kesultanan, merujuk pada wilayah di sekitar Sungai Barumon di Sumatera. Saat terbentuknya kerajaan Panai, pusat kerajaan awalnya berada di hulu sungai sebelum dipindahkan ke Labuhan Bilik. Secara demografis, Kelurahan Labuhan Bilik di Kecamatan Panai Tengah memiliki jumlah penduduk sebanyak 4.492 jiwa, tersebar di wilayah seluas 483,74 km², dan terdiri dari 9 desa dan 1 kelurahan.

4.2. Hasil Uji Validitas dan Uji Rehabilitas

Untuk melakukan uji validitas dan uji reliabilitas atas instrumen penelitian yang peneliti gunakan, yakni seluruh pernyataan yang peneliti gunakan dalam angket untuk menghimpun data, maka untuk menguji instrumen tersebut, peneliti menggunakan 98 orang masyarakat pada Kantor Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah.

Uji ini akan menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi pengukurannya. Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat tingkat validitas untuk setiap pernyataan dalam kuesioner. Suatu item pernyataan akan dikatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, dan begitu pula sebaliknya suatu pernyataan akan dikatakan tidak valid apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$. Untuk $r\text{-tabel}$ sebanyak jumlah N (responden) 98 orang dengan α 5% dan $df = N - 2 = 98 - 2 = 96$ ialah sebesar 0,1986.

Adapun hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Butir Pernyataan	Corrected Item Total Correlation	r-tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,835	0,1986	Valid
Pernyataan 2	0,746	0,1986	Valid
Pernyataan 3	0,710	0,1986	Valid

Pernyataan 4	0,719	0,1986	Valid
Pernyataan 5	0,731	0,1986	Valid
Pernyataan 6	0,568	0,1986	Valid
Pernyataan 7	0,791	0,1986	Valid
Pernyataan 8	0,586	0,1986	Valid
Pernyataan 9	0,746	0,1986	Valid
Pernyataan 10	0,570	0,1986	Valid
Pernyataan 11	0,753	0,1986	Valid
Pernyataan 12	0,569	0,1986	Valid
Pernyataan 13	0,698	0,1986	Valid
Pernyataan 14	0,691	0,1986	Valid
Pernyataan 15	0,625	0,1986	Valid

Berdasarkan Tabel IV.1 di atas diketahui nilai validitas pernyataan untuk kualitas pelayanan seluruhnya sudah valid karena seluruhnya $r\text{-tabel}$ lebih kecil dari *Corrected Item Total Correlation*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dari kualitas pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Dari uji validitas tersebut pernyataan 1 memiliki

kontribusi tertinggi sebesar 0,35 dan yang terendah pernyataan 6 sebesar 0,568.

Adapun hasil uji validitas variabel kepemimpinan diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan (X2)

Butir Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r-tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,548	0,1986	Valid
Pernyataan 2	0,693	0,1986	Valid
Pernyataan 3	0,646	0,1986	Valid
Pernyataan 4	0,653	0,1986	Valid
Pernyataan 5	0,645	0,1986	Valid
Pernyataan 6	0,675	0,1986	Valid
Pernyataan 7	0,636	0,1986	Valid
Pernyataan 8	0,689	0,1986	Valid
Pernyataan 9	0,610	0,1986	Valid
Pernyataan 10	0,591	0,1986	Valid
Pernyataan 11	0,623	0,1986	Valid
Pernyataan 12	0,631	0,1986	Valid

Pernyataan 13	0,700	0,1986	Valid
Pernyataan 14	0,633	0,1986	Valid
Pernyataan 15	0,707	0,1986	Valid

Berdasarkan Tabel IV.2 di atas diketahui nilai validitas pernyataan untuk kepemimpinan seluruhnya sudah valid karena seluruhnya r-tabel lebih kecil dari *Corrected Item Total Correlation*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dari kepemimpinan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Dari uji validitas tersebut pernyataan 15 memiliki kontribusi tertinggi dengan nilai sebesar 0,707 dan yang terendah adalah pernyataan 1 dengan nilai sebesar 0,548.

Adapun hasil uji validitas variabel kepuasan masyarakat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Butir Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r-tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,845	0,1986	Valid
Pernyataan 2	0,781	0,1986	Valid
Pernyataan 3	0,776	0,1986	Valid
Pernyataan 4	0,396	0,1986	Valid
Pernyataan 5	0,743	0,1986	Valid

Pernyataan 6	0,672	0,1986	Valid
Pernyataan 7	0,654	0,1986	Valid
Pernyataan 8	0,780	0,1986	Valid
Pernyataan 9	0,664	0,1986	Valid

Berdasarkan Tabel IV.3 di atas diketahui nilai validitas pernyataan untuk kepuasan masyarakat seluruhnya sudah valid karena seluruhnya r-tabel lebih kecil dari *Corrected Item Total Correlation*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan kepuasan masyarakat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Dari uji validitas tersebut pernyataan 1 memiliki kontribusi tertinggi sebesar 0,845 dan yang terendah adalah pernyataan 4 sebesar 0,396.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,922	0,6	Reliabel
Kepemimpinan (X2)	0,899	0,6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,871	0,6	Reliabel

Berdasarkan Tabel IV.4 di atas diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan, kepemimpinan, dan kepuasan masyarakat lebih besar dari 0,6 batas reliabel penolakan (Nilai *Critical*). Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini kualitas pelayanan, kepemimpinan, dan kepuasan masyarakat sudah handal.

4.3. Gambaran Umum Responden

Berikut ini disajikan Gambaran umum responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin yang ada dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Pada Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	33
Perempuan	65
Total	98

Berdasarkan tabel IV.5 di atas diperoleh data bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari 33 laki-laki dan 65 perempuan yang merupakan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Pada Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah. Adapun persentase perbandingan antara responden laki-laki dan perempuan adalah 34%: 66%. Perolehan persentase responden berdasarkan jenis kelamin, diperoleh bahwa persentase jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Pada Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah didominasi oleh masyarakat perempuan dengan persentase 66%.,

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

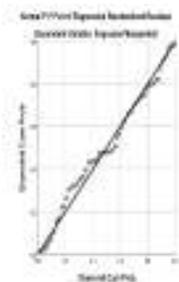
Pekerjaan	Jumlah
Petani	25
Wiraswasta	15
PNS	6
Ibu rumah tangga	35
Nelayan	17
Total	98

Berdasarkan Tabel 6 di atas diketahui bahwa responden berdasarkan karakteristik pekerjaan diperoleh sebanyak 25 orang masyarakat adalah petani, sebanyak 15 orang merupakan wiraswasta, sebanyak 6 orang adalah PNS, 35 orang merupakan Ibu rumah tangga, dan Nelayan sebanyak 17 orang.

4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik Penelitian

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018:105). Cara yang dapat digunakan untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal adalah dengan melakukan uji Kolmogorov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa sebaran data pada gambar di atas bisa dikatakan tersebar di sekeliling garis diagonal (tidak terpenjar jauh dari garis diagonal). Hasil ini menunjukkan bahwa data yang akan di-regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal atau dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas data bisa dipenuhi.

Selanjutnya dilakukan Uji Kolmogorov-Smirnov, uji ini sering digunakan dalam analisis data untuk mengevaluasi normalitas data sebelum melakukan uji parametrik. Dalam penelitian ini menggunakan Uji Satu Sampel (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test). Test ini digunakan untuk menguji apakah suatu sampel data berasal dari distribusi normal. Adapun hasil uji Uji Kolmogorov-Smirnov dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^a ,	Mean	0,0000000
	Std. Deviation ^b	2,72744402
Most Extreme Differences	Absolute	0,086
	Positive	0,065
	Negative	-0,086
Test Statistic		0,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,069 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Adapun dasar pengambilan keputusan uji normalitas dalam Kolmogorov-Smirnov adalah jika nilai signifikansi (sig.) lebih besar dari 0,05 maka dapat

dikatakan data dalam penelitian berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansinya (sig.) lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan data dalam penelitian tidak berdistribusi normal. Dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 atau sig. 0,069>0,05.

Dalam model regresi ini, hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dari tabel berikut:

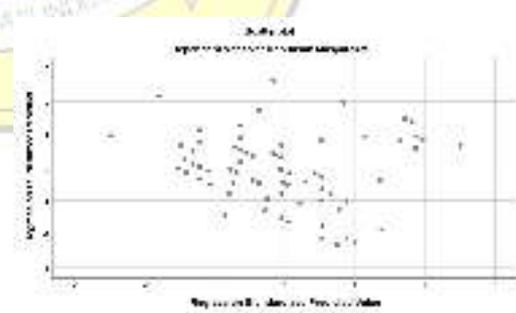
Tabel 8. Hasil Uji Multikolonieritas

		Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error				
	(Constant)	,895	,455	,838	,0304		
	Kualitas Pelayanan	,2349	,0374	,394	,0704	,7363	1,363
	Kepemimpinan	,3217	,0575	,465	,0734	,7363	1,363

Berdasarkan hasil pengolahan pada Tabel IV.9 menunjukkan nilai VIF dan *tolerance* semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai VIF kedua variabel bebas yang besarnya kurang dari 10, dan nilai *tolerance* jauh melebihi angka 0,01, yaitu untuk variabel kualitas pelayanan X₁, nilai tolerance 0,734> 0,01 nilai VIF sebesar 1,363<10. Kemudian untuk variabel kepemimpinan X₂ juga sama, dengan nilai tolerance 0,734> 0,01 nilai VIF sebesar 1,363<10, Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam model regresi ini seluruh variabel bebas tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk suatu pola yang teratur, maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil dari pelaksanaan uji heteroskedastisitas terlihat pada Gambar IV. berikut ini:



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau *trend* garis tertentu. Gambar di

atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada di sekitar titik nol. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas, dengan perkataan lain: variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homokedastis.

4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Labuhan Bilik. Uji parsial (t-test) menghasilkan nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, dan t-hitung = 3,994 > t-tabel = 1,98827 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Fenomena tersebut dapat dijelaskan melalui Teori Disconfirmasi Harapan (Expectancy-Disconfirmation Theory) dan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry). Kepuasan timbul ketika persepsi masyarakat terhadap pelayanan melebihi atau setidaknya memenuhi ekspektasi mereka. Model SERVQUAL memetakan lima dimensi kualitas pelayanan Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles sebagai komponen kunci yang mempengaruhi kepuasan. Contohnya: ketepatan pelayanan (reliability), kesiapan petugas merespon (responsiveness), kompetensi dan keramahan petugas (assurance), perhatian individual (empathy), dan kondisi fisik fasilitas (tangibles). Temuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan transparansi prosedur merupakan faktor

dominan dalam kepuasan publik. Berdasarkan hasil penelitian ini, direkomendasikan agar Kantor Kelurahan Labuhan Bilik meningkatkan pelayanan melalui pelatihan petugas (kompetensi teknis dan soft skills), evaluasi umpan balik masyarakat, serta peningkatan fasilitas dan sistem pelayanan yang lebih efisien. Dengan demikian, institusi kelurahan tidak hanya memenuhi standar pelayanan, tetapi mampu menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Analisis regresi simultan (uji F) menghasilkan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05) dan $F_{hitung} = 48,316 > F_{tabel} = 3,09$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, kualitas pelayanan dan kepemimpinan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Labuhan Bilik, Kecamatan Panai Tengah.

Secara teoritis, efektivitas kepemimpinan dianggap berperan penting dalam menciptakan kualitas pelayanan unggul, yang selanjutnya mendorong kepuasan masyarakat. Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) menyebut lima dimensi (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) sebagai tolok ukur utama. Pemimpin transformasional yang menetapkan standar tinggi, memotivasi staf, dan mendukung pelayanan berkualitas diyakini sebagai pendorong utama sinergi antara pelayanan dan kepuasan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,710 menunjukkan kontribusi kuat bersama antara kualitas pelayanan dan kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, $Adjusted R^2 = 0,494$ mengindikasikan bahwa 49,4 % variabilitas kepuasan dapat dijelaskan

oleh model ini; sisanya (50,6 %) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model (misalnya: prosedur, sarana, pengaduan, keadilan pelayanan, dan faktor-faktor pelaksana). Oleh karena itu, strategi peningkatan kepuasan masyarakat harus bersifat holistik: tidak hanya memperkuat kualitas pelayanan dan kapasitas staf, tetapi juga mengembangkan kepemimpinan yang visioner, responsif, dan mampu menyinergikan unsur-unsur pendukung lainnya.

5. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Uji t menunjukkan signifikansi = 0,000 ($< 0,05$) dan t-hitung (3,994) $>$ t-tabel (1,98827).

Artinya, peningkatan kualitas pelayanan dapat mengubah institusi kelurahan menjadi lebih dari sekadar melayani — tetapi juga memuaskan masyarakatnya.

Kepemimpinan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Uji t menunjukkan signifikansi = 0,000 ($< 0,05$) dan t-hitung (5,635) $>$ t-tabel (1,98827). Kepemimpinan efektif berarti tidak hanya mengatur operasional, tetapi membangun kepercayaan, memotivasi tim, dan menunjukkan komitmen melayani masyarakat.

Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepemimpinan bersama-sama memengaruhi kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan. Uji F menghasilkan signifikansi = 0,000 ($< 0,05$) dan Fhitung (48,316) $>$ Ftabel (3,09). Nilai Adjusted $R^2 = 0,494$ menjelaskan bahwa 49,4 % variabilitas kepuasan dapat dijelaskan oleh model ini.

Sisanya sebesar 50,6 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti waktu penyelesaian, persyaratan layanan, kompetensi petugas, perilaku pelayanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana, keadilan layanan, serta sistem dan prosedur pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2017). STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262. <https://doi.org/10.24912/jm.v20i2.47>
- Bahri, S., Adawiyah, R., & Aruni, F. (2023). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. *Media Informasi Penelitian Kabupaten Semarang*, 5(2). <https://doi.org/10.55606/sinov.v5i2.674>
- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Wacana Publik*, 1(1), 190. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53145>
- Ginting, G. D. H., Wulandari, P., Purba, A. R. H. K., Rizqiana, D. S., Mawaddah, Syahlina, M., & Medina, L. (2025). *Kewirausahaan Digital* (Vol. 1). PT Penamuda Media. <https://penamudamedia.com/index.php/publisher/article/view/290>

- Heryanto, H. (2020). Peran Pemimpin Gereja Dalam Kepemimpinan Pelayanan Kaum Muda Masa Kini. *HARVESTER: Jurnal Teologi dan Kepemimpinan Kristen*, 5(1), 59–72. <https://doi.org/10.52104/harvester.v5i1.21>
- Hudaya, H. (2024). CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 12(1), 106–121.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Mawaddah, Wulandari, P., Panjaitan, A., & Dwianita. (2025). THE EFFECTIVENESS OF MARKETING COMMUNICATION IN DIGITAL BUSINESS: A CASE STUDY OF MARKETING ON TIKTOK LIVE. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(1), 91–102. <http://dx.doi.org/10.35967/jkms.v14i1.7651>
- Mayako, P. A., & Wulandari, P. (2025). Higher Education Institution Marketing: Factors Influencing Students' Decision To Choose Politeknik Negeri Medan (POLMED). *IKRAITH-EKONOMIKA*, 8(1), 643–649. <https://doi.org/10.37817/IKRAITH-EKONOMIKA>
- Paselle, E., Prakoso, C. T., & Susilowati, T. (2021). NILAI-NILAI DEMOKRASI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMIK COVID-19 DI KOTA SAMARINDA. *Jurnal MODERAT*, 7(4).
- Prakoso, C. T. (2020). INOVASI LAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DALAM PERSPEKTIF. *Jurnal Paradigma*, 9(2).
- Rohmah, A., Abiyyu, K. Y., Elisa, C., Nurasimah, Pasapan, N. L., Safika, Firdaus, M. N., & Permatasari, N. R. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(01), 47–60. <https://doi.org/10.46937/20202239408>
- Ryndian Gusty, Poppy Wulandari, Ira Nur Dewita Siregar, Dyah Seruni Rizqiana, & Dita Kartika Sari Hasibuan. (2025). Interactive Marketing Communication through Live Commerce: A Pathway to Consumer Loyalty. *International Journal of Economics and Management Research*, 4(1), 604–615. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v4i1.454>
- Sabuhari, R., & Kamis, R. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Karakteristik Kompetensi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Layanan Publik Pegawai pada Kantor P.T. Pos Indonesia (Persero) Di Kota Ternate. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*,

6(1), 137–156.
<https://doi.org/10.31843/jmbi.v6i1.188>

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
<https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>

Wulandari, P., Mawaddah, & Purba, A. R. H. K. (2025). Post-acquisition TikTok and Tokopedia: Optimization marketing media to encourage entrepreneurship on Sumatra Island. *Priviet Social Sciences Journal*, 5(6), 1–13.
<https://doi.org/10.55942/pssj.v5i6.383>

