

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Administrasi Kec. Cicantayan

Sany Sabila

Program Studi Manajemen, Universitas Nusa Putra Sukabumi dan [sany.sabila\\_mn23@nusaputra.ac.id](mailto:sany.sabila_mn23@nusaputra.ac.id)

---

## ABSTRAK

---

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan menguji secara observasi: Pengaruh sifat organisasi dan organisasi jabatan terhadap kepuasan kekuasaan pada Kantor Daerah Cicantayan. Jumlah responden dalam pendalaman ini terdapat 58 orang yang mengurus kartu keluarga dan catatan berbeda di Kantor Pemerintah Provinsi Sukabumi Cicantayan. Hasil investigasi menunjukkan adanya pengaruh terhadap sifat administrasi dan perkantoran pelayanan kepuasan administrasi di kantor kecamatan Cicantayan Sukabumi, pemenuhan di kantor kecamatan Cicantayan Pemerintahan Sukabumi. Besarnya pengaruh kualitas administrasi dan administrasi perkantoran terhadap pemenuhan manajerial pada kantor kecamatan wilayah Cicantayan adalah sebesar 49%, sedangkan sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang akan diteliti.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Administrasi, Kec. Cicantayan*

## ABSTRACT

---

This study aims to determine and test empirically: The Effect of Service Quality and Service Facilities on Administrative Satisfaction at the Cicantayan District Office. Respondents in this study amounted to 58 people who took care of family cards, and other letters at the Cicantayan District Office, Sukabumi Regency. The results of the study prove that there is an influence of service quality services and service facilities on administrative satisfaction at the Cicantayan District Office, Sukabumi Regency, satisfaction at the Cicantayan District Office, Sukabumi Regency. The magnitude of the influence of service quality and service facilities on administrative satisfaction at the sub-district office, Cicantayan district is 49.4%, while the remaining 50.6% is influenced by other factors outside the model included in this study.

*Keywords: Service Quality, Service Facilities, Administration Satisfaction, Kec. Cicantayan*

---

## PENDAHULUAN

Mencirikan kualitas administrasi atau kualitas administrasi sebagai proporsi seberapa baik tingkat administrasi yang diberikan dapat memenuhi asumsi klien. Tjiptono (2016) Mengkarakterisasi kantor sebagai apa pun yang dengan sengaja ditawarkan oleh pemasok pendukung untuk digunakan dan dinikmati oleh pembeli yang bertekad memberikan tingkat kepuasan terbesar (Kotler, 2009).

Maslow menempatkan pemenuhan sebagai salah satu kebutuhan tingkat lebih besar yang harus dipenuhi setelah kebutuhan esensial, misalnya kebutuhan fisik dan keamanan terpenuhi (Maslow, 1943). Pemenuhan pengaturan Maslow mengacu pada pemenuhan persyaratan ini. Abraham Maslow Dalam urutan kebutuhannya.

Melihat dari beberapa penelitian yang telah lalu serta adanya protes dari pihak-pihak yang memanfaatkan pelayanan Kantor Daerah Cicantayan Pemerintahan Sukabumi, sehubungan dengan alasan-alasan yang lalu, maka dalam ulasan kali ini penulis bermaksud untuk memimpin sebuah ulasan dengan judul "Dampak Terhadap Mutu Administrasi". dan Tata Usaha Pemenuhan Manajerial di Wilayah Cicantayan".

## LANDASAN TEORI

### A. Kualitas Pelayanan

Kualitas administrasi dapat berupa derajat administrasi yang berkaitan dengan kepuasan asumsi dan persyaratan pembeli, dimana administrasi dapat disebut berkualitas jika memenuhi sebagian dari asumsi pelanggan. Kualitas administrasi berlaku untuk berbagai macam administrasi yang diberikan oleh organisasi selama klien berada di organisasi. Zeithaml et al. (1988) mereka mengembangkan model SERVQUAL, yang berpusat pada perkiraan kualitas administrasi berdasarkan lima aspek: ketergantungan, daya tanggap, penegasan, kasih sayang, dan substansi.

### B. Fasilitas Pelayanan

Kantor administrasi mengacu pada tempat atau kantor yang diberikan untuk memberikan berbagai jenis layanan kepada individu daerah. Macam-macam kantor administrasi yang sebaiknya kita berikan agar tetap nyaman dan tenang antara lain:

1. Pemikiran/pengaturan
2. Penataan ruangan
3. Perlengkapan/perabotan
4. Pencahayaan
5. Variasi.

### C. Kepuasan Administrasi

Sesuai Agustyna & Prasetio (2020) mengatakan: "Pemenuhan adalah sikap yang disimpulkan berdasarkan pengalaman yang diperoleh dan merupakan evaluasi terhadap kualitas atau elemen suatu item atau administrasi, atau item sebenarnya, yang memberikan derajat kegembiraan pembeli terkait dengan kepuasan kebutuhan pemanfaatan pembeli." Dari beberapa hipotesis di atas cenderung digabungkan bahwa loyalitas konsumen adalah suatu kecenderungan, penilaian dan perasaan yang baik dari klien terhadap pemanfaatan/pemanfaatan suatu barang/administrasi ketika anggapan/asumsi tersebut dapat terpenuhi atau bahkan apa yang diperoleh klien lebih banyak. menonjol dari asumsinya.

### D. Hipotesis

Penelitian saat ini mengajukan hipotesis berikut:

- H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas pelayanan Terhadap Kepuasan Administrasi Pada Kantor Kec. Cicantayan
- H2: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan administrasi Kec. Cicantayan
- H3: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan administrasi Kec. Cicantayan

**METODE PENELITIAN**

Penilaian ini menggunakan filosofi kuantitatif pendidikan yang dimulai dengan berpikir rasional, membuat hipotesis, mengarahkan uji lapangan, dan membuat tujuan atau spekulasi yang bergantung pada data percobaan.

**A. Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi dalam tinjauan ini adalah masyarakat yang menyelesaikan organisasi di sublokal Cicantayan, pengujian ini harus melalui estimasi yang dapat diukur, khususnya menggunakan resep Slovin.

Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang menyelesaikan berbagai administrasi dan organisasi yang berwenang di Kantor Daerah Cicantayan. Jaminan jumlah pengujian harus dapat dicapai melalui perhitungan yang dapat diukur, terutama dengan menggunakan persamaan Slovin. alat pengukur dalam mengambil model adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

*N* : Sampel yang ditargetkan

*N* : Ukuran Populasi

*(e...)<sup>2</sup>* : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dala penelitian ini diambil nilai *e* = 10% (0,1)

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

$$n = \frac{140}{1 + 140 (0,1)^2}$$

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

$$n = 58,3$$

Mengingat perhitungan menggunakan persamaan Slovin di atas, contoh dalam penelitian ini berjumlah 58 responden. Pemeriksaan dalam eksplorasi ini diselesaikan dengan pengujian yang tidak disengaja.

**B. Kuesioner atau Angket**

Dalam pemeriksaan ini, polling atau survei digunakan untuk mengumpulkan informasi dan mengukur kepuasan warga masyarakat Kec. Cicanatayan.

**C. Teknis Analisis Data**

Dalam pengujian ulang dibantu dengan menyiapkan data pada program SPSS dengan kondisi pengulangan. Keadaan dari berbagai penilaian kemunduran lurus yang digunakan adalah:

Data:

X1 : Kualitas Administrasi

X2 : Kantor Administrasi  
 Y : Pemenuhan Peraturan

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut adalah hasil uji penelitian ini:

**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.561	2.017		.278	.782
KUALITAS PELAYANAN	.236	.079	.318	3.000	.004
FASILITAS PELAYANAN	.365	.068	.573	5.406	.000

Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai dasar kualitas regulasi adalah 0,040, padahal nilainya dibawah 0,040, yaitu  $0,040 < 0,05$ , maka dirasakan, “Ada pengaruh Mutu Administrasi dan Tata Usaha terhadap Pemenuhan Organisasi pada Kantor Wilayah Cicantayan Rezim Sukabumi adalah sebesar 0,000 untuk menyatakan hipotesis tersebut.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	679.003	2	339.501	68.121	.000 <sup>b</sup>
Residual	294.045	59	4.984		
Total	973.048	61			

- a. Dependent Variable: KEPUASAN ADMINISTRASI
- b. Predictors: (Constant), FASILITAS PELAYANAN, KUALITAS PELAYANAN

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai dasar kemunduran nilai adalah 0,000, nilainya lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa spekulasi yang dikemukakan oleh pembuatnya telah ditegakkan, yang mempunyai konsekuensi “Ada pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan administrasi pada Kantor Kecamatan Cicantayan Sukabumi”.

**A. Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 <sup>a</sup>	.698	.688	2.232

- a. Predictors: (Constant), FASILITAS PELAYANAN, KUALITAS PELAYANAN

1. Spekulasi 1 dikuatkan/dibenarkan, artinya terdapat pengaruh kualitas administrasi terhadap pemenuhan wilayah lokal di Kantor Wilayah Cicantayan.
2. Spekulasi 2 dikuatkan/diakui, yang berarti terdapat pengaruh kantor terhadap pemenuhan terbuka di Kantor Daerah Cicantayan.
3. Spekulasi 3, dikuatkan/dibenarkan, artinya terdapat pengaruh kualitas administrasi dan perkantoran terhadap pemenuhan keterbukaan di Kantor Wilayah Cicantayan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan administrasi di Kantor Kecamatan Cicantayan, Sukabumi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan administrasi sebesar 49.4%, sementara sisanya sebesar 50.6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model yang diteliti. Uji hipotesis membuktikan bahwa kedua variabel independen ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan administrasi, dengan nilai signifikan masing-masing 0.004 dan 0.000. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan pada kualitas dan fasilitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan administrasi di kantor tersebut.

## REFERENSI

- Agustyna, A., & Prasetio, A. P. (2020). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Great Citra Lestari. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(1), 28–38.
- Kotler, P. (2009). *Marketing management*. Pearson Education India.
- Maslow, A. H. (1943). Preface to motivation theory. *Psychosomatic Medicine*, 5(1), 85–92.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48.