

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Adita Raisa Fitri¹, Arif Budiman², Djayeng Turano Gunade³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: aditarf204@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam mengenai sejauh mana kualitas pelayanan mampu memengaruhi tingkat kepuasan publik di lingkungan Kantor Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan menerapkan kerangka penelitian kuantitatif asosiatif, studi ini melibatkan 54 responden yang dipilih secara representatif dari populasi masyarakat yang pernah bersinggungan langsung dengan layanan di kantor tersebut. Proses pengolahan data dilakukan melalui serangkaian pengujian instrumen yang ketat, mencakup uji validitas, reliabilitas, hingga normalitas, yang kemudian dipertajam dengan teknik analisis regresi linier sederhana serta uji signifikansi parsial melalui uji t. Temuan empiris mengonfirmasi adanya korelasi positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan koefisien regresi yang menyentuh angka 0,973 serta nilai signifikansi yang sangat kuat di bawah ambang batas 0,05. Kekuatan hubungan ini dipertegas dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 3,831 yang melampaui nilai t_{tabel} , sehingga hipotesis penelitian dinyatakan diterima secara mutlak. Meski demikian, berdasarkan analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,220, diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi efektif sebesar 22% dalam membentuk kepuasan warga, sementara porsi dominan sebesar 78% sisanya masih dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal lain yang tidak tercakup dalam model penelitian ini. Hasil ini memberikan sinyal kuat bagi jajaran birokrasi di Kecamatan Haur Gading bahwa optimalisasi standar pelayanan publik merupakan urgensi yang tidak bisa ditunda demi menciptakan pelayanan yang benar-benar selaras dengan ekspektasi masyarakat luas

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study explores in depth the extent to which service quality can influence the level of public satisfaction in the Haur Gading District Office, Hulu Sungai Utara Regency. By applying an associative quantitative research framework, this study involved 54 respondents who were selected representatively from the community population who had direct contact with services at the office. The data processing process was carried out through a series of rigorous instrument tests, including validity, reliability, and normality tests, which were then sharpened using simple linear regression analysis techniques and partial significance tests through t-tests. Empirical findings confirm a positive and significant correlation between service quality variables and public satisfaction, evidenced by a regression coefficient that reached 0.973 and a very strong significance value below the 0.05 threshold. The strength of this relationship is emphasized by the acquisition of a t_{count} value of 3.831 which exceeds the t_{table} value, so that the research hypothesis is declared absolutely accepted. However, based on the analysis of the coefficient of determination (R^2) of 0.220, it is known that service quality provides an effective contribution of 22% in shaping citizen satisfaction, while the remaining dominant portion of 78% is still influenced by other external factors not included in this research model. These results provide a strong signal to the bureaucracy in Haur Gading District that optimizing public service standards is an urgency that cannot be postponed in order to create services that are truly in line with the expectations of the wider community.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Public Service

PENDAHULUAN

Eksistensi pelayanan publik saat ini bukan lagi sekadar pelengkap administratif, melainkan telah bertransformasi menjadi pilar fundamental dalam struktur pemerintahan modern. Dalam konteks kenegaraan yang progresif, fokus utama penyelenggaraan pemerintahan telah bergeser dari kekuasaan murni menuju pemenuhan hak-hak dasar dan kebutuhan sipil secara menyeluruh. Pemerintah masa kini dituntut untuk mampu menerjemahkan fungsi dasarnya sebagai penyedia jasa bagi publik yang tidak hanya efisien tetapi juga memiliki nilai kemanusiaan yang tinggi dalam setiap interaksinya.

Dalam ekosistem demokrasi yang kian matang, posisi pemerintah telah mengalami reposisi yang signifikan. Pejabat publik tidak lagi dipandang sebagai penguasa yang berada di atas masyarakat, melainkan sebagai pelayan (*servant*) yang memikul mandat untuk mengakomodasi aspirasi rakyat secara dinamis. Perubahan paradigma ini menuntut adanya keterbukaan dan kerendahan hati dari para birokrat untuk mendengar, memahami, dan mengeksekusi kebutuhan publik dengan cara-cara yang lebih inklusif dan partisipatif.

Fenomena meningkatnya literasi digital dan kesadaran hukum di lapisan masyarakat membawa konsekuensi logis terhadap standar pelayanan. Masyarakat saat ini memiliki akses informasi yang luas untuk membandingkan kualitas layanan di satu daerah dengan daerah lainnya. Hal ini menciptakan tekanan positif bagi instansi pemerintah untuk terus meningkatkan performanya. Literasi yang tinggi membuat masyarakat lebih kritis terhadap setiap prosedur yang dianggap tidak masuk akal atau menghambat produktivitas mereka.

Instansi pemerintah kini berada pada titik di mana mereka dipaksa untuk melakukan transformasi radikal. Pola-pola birokrasi lama yang berciri kaku, lambat, dan cenderung feodal harus segera ditinggalkan. Sebagai gantinya, diperlukan sistem yang lebih akseleratif dan transparan yang mampu menjawab tantangan zaman. Transformasi ini bukan hanya soal digitalisasi prosedur, tetapi juga perubahan pola pikir (*mindset*) aparatur agar lebih mengedepankan akuntabilitas moral dan administratif dalam setiap tugas yang mereka emban.

Keberhasilan sebuah institusi dalam menyajikan layanan prima merupakan cerminan dari tingkat kematangan profesionalisme aparaturinya. Profesionalisme ini menjadi indikator utama dalam mengukur efektivitas tata kelola pemerintahan yang responsif. Ketika seorang petugas mampu menjalankan tugasnya dengan standar etika yang tinggi, maka hal tersebut bukan hanya menjadi prestasi individu atau sektor tertentu, melainkan menjadi bukti bahwa sistem pemerintahan tersebut telah beradaptasi dengan tuntutan profesionalitas global.

Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat krusial dalam membentuk persepsi kolektif masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Masyarakat, sebagai penerima manfaat langsung, menggunakan pengalaman mereka sebagai dasar penilaian objektif dan subjektif. Persepsi ini bersifat akumulatif; satu pengalaman buruk dapat merusak reputasi yang telah dibangun bertahun-tahun, sementara konsistensi dalam pelayanan yang baik akan memperkuat citra positif pemerintah di mata konstituennya.

Dalam realitas sosiologis, sering kali terjadi diskoneksi atau kesenjangan antara apa yang diharapkan masyarakat (*expectations*) dengan apa yang mereka terima di lapangan (*reality*). Kesenjangan inilah yang sering kali menjadi pemantik ketidakpuasan dan keluhan publik. Jika sebuah institusi gagal memitigasi celah ini dengan standar mutu yang konsisten, maka sentimen negatif akan berkembang secara liar di ruang publik, yang berisiko mendelegitimasi kredibilitas institusi tersebut secara sistemik.

Sebaliknya, ketika sebuah institusi mampu menyajikan layanan yang melampaui batas minimal standar operasional, akan tercipta hubungan simbiotik yang harmonis antara negara dan warga negara. Kepercayaan publik yang terbangun melalui pelayanan yang memuaskan adalah modal sosial yang tidak ternilai harganya. Dengan modal kepercayaan ini, pemerintah akan lebih mudah mendapatkan dukungan dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan strategis yang mungkin bersifat menantang atau memerlukan pengorbanan dari masyarakat.

Kepuasan yang dirasakan oleh warga memiliki implikasi yang sangat luas terhadap keberlanjutan program pembangunan nasional. Masyarakat yang merasa dihargai dan dilayani dengan

baik cenderung memiliki tingkat kepatuhan hukum yang lebih tinggi, seperti dalam hal pembayaran pajak atau retribusi. Selain itu, partisipasi aktif dalam program-program kemasyarakatan akan meningkat karena adanya rasa memiliki dan kepercayaan bahwa pemerintah bekerja untuk kepentingan terbaik mereka.

Dalam konteks manajemen sektor publik, kepuasan masyarakat bukan sekadar angka akhir, melainkan instrumen evaluasi yang sangat vital. Umpan balik yang masuk, baik itu berupa apresiasi yang tulus maupun kritik yang tajam, adalah data primer yang sangat berharga. Data ini harus dipandang sebagai bahan bakar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Tanpa adanya mekanisme evaluasi yang berbasis pada kepuasan pelanggan, sebuah organisasi publik akan kehilangan arah dan terjebak dalam rutinitas yang tidak efisien.

Untuk memahami kualitas secara mendalam, diperlukan tinjauan terhadap dimensi-dimensi pembentuknya. Pertama adalah keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat. Kedua, ketanggapan (*responsiveness*) dalam membantu warga dan memberikan layanan yang cepat. Ketiga, jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas. Keempat, empati (*empathy*) atau perhatian personal kepada warga. Dan kelima adalah bukti fisik (*tangibles*) berupa ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang menunjang kenyamanan.

Melakukan studi ilmiah mengenai korelasi antara dimensi-dimensi kualitas tersebut dengan tingkat kepuasan adalah sebuah keniscayaan akademik. Penelitian semacam ini memungkinkan kita untuk memetakan faktor mana yang paling dominan dalam memengaruhi psikologi masyarakat di suatu wilayah tertentu. Dengan pendekatan berbasis data (*evidence-based policy*), pemerintah tidak lagi meraba-raba dalam menentukan prioritas perbaikan, sehingga alokasi sumber daya dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran dan efisien.

Kecamatan memegang posisi yang sangat unik dan strategis dalam hierarki administrasi negara karena posisinya yang bersentuhan langsung dengan akar rumput. Sebagai garda terdepan, kantor kecamatan menjadi wajah pertama pemerintah yang dilihat oleh masyarakat desa. Segala bentuk kebijakan nasional maupun daerah pada akhirnya akan diuji efektivitasnya di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, performa di tingkat ini menjadi penentu utama bagaimana citra pemerintah pusat dan daerah di mata rakyat jelata.

Kantor Kecamatan Haur Gading di Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan unit pelayanan yang memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola urusan administratif bagi warga di wilayahnya. Sebagai pintu masuk utama layanan publik, setiap gerak-gerik dan perilaku aparaturnya senantiasa berada di bawah pengawasan sosial. Kualitas layanan di kantor ini tidak hanya berdampak pada penyelesaian dokumen administratif, tetapi juga memengaruhi tingkat kebahagiaan dan produktivitas warga yang menggantungkan urusannya pada instansi ini.

Meskipun telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya tantangan yang signifikan. Masalah klasik seperti prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu penyelesaian, hingga gaya komunikasi petugas yang kurang humanis masih sering ditemui. Kendala-kendala ini menciptakan batasan antara masyarakat dan pemerintah, yang jika dibiarkan akan memperburuk citra birokrasi di tingkat lokal dan menurunkan semangat warga untuk mengurus administrasi secara mandiri.

Secara regulatif, Indonesia telah memiliki instrumen pengukuran yang jelas melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Parameter ini dirancang untuk memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana hak-hak warga telah terpenuhi. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, hasil IKM harus dijadikan cermin bagi para pemangku kebijakan. Jika angka yang dihasilkan masih rendah, hal tersebut merupakan sinyal peringatan keras bahwa ada disfungsi sistemik yang memerlukan intervensi segera agar tidak menimbulkan degradasi kepercayaan yang lebih parah.

Berdasarkan pengamatan awal, salah satu akar masalah yang sering muncul adalah terkait dengan etos kerja dan kedisiplinan pegawai. Kurangnya sensitivitas terhadap urgensi kebutuhan warga, ditambah dengan ketidakteraturan jam kerja, menciptakan hambatan psikologis yang nyata. Warga sering kali merasa terabaikan ketika mereka datang dengan harapan mendapatkan solusi,

namun justru disambut dengan ketidaksiapan petugas atau kurangnya informasi mengenai kelengkapan berkas yang diperlukan.

Distorsi dalam proses pelayanan ini memiliki dampak jangka panjang yang berbahaya, yaitu munculnya sikap apatis di tengah masyarakat. Warga yang merasa dipersulit cenderung akan menjauh dari sistem resmi dan mencari jalan pintas, yang justru menyuburkan praktik-praktik non-prosedural. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Haur Gading menjadi sangat urgen untuk dilakukan guna memutus rantai persepsi negatif tersebut.

Penelitian ini dirancang secara spesifik untuk menjawab persoalan inti mengenai besaran dampak variabel kualitas layanan terhadap kepuasan warga. Dengan menggunakan metode yang terukur, studi ini akan membedah secara empiris hubungan antar variabel tersebut. Fokus utamanya adalah menemukan "titik lemah" dalam pelayanan di Kecamatan Haur Gading, sehingga solusi yang ditawarkan nantinya bukan hanya bersifat kosmetik, melainkan menyentuh akar permasalahan yang dialami oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Sebagai penutup, diharapkan temuan dari studi ini mampu memberikan kontribusi pragmatis bagi proses restrukturisasi pola layanan di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Visi utamanya adalah menciptakan sistem administrasi yang tidak hanya cepat dan transparan, tetapi juga inklusif dan humanis. Melalui perbaikan yang berbasis pada aspirasi masyarakat, Kantor Kecamatan Haur Gading diharapkan dapat menjadi model pelayanan publik yang unggul, yang mampu meningkatkan kesejahteraan umum melalui birokrasi yang melayani dengan hati.

METODE

Penelitian ini memfokuskan lokus pengamatannya pada Kantor Kecamatan Haur Gading yang terletak di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Penetapan lokasi ini bukanlah sebuah kebetulan, melainkan sebuah keputusan strategis yang didasarkan pada peran vital institusi kecamatan sebagai representasi birokrasi paling dasar yang bersinggungan langsung dengan masyarakat. Dalam struktur pemerintahan Indonesia, kecamatan berfungsi sebagai jembatan utama yang menghubungkan kebijakan makro pemerintah pusat dengan kebutuhan mikro warga di pedesaan. Urgensi pemilihan lokasi ini diperkuat oleh pemikiran Sinambela (2014), yang menegaskan bahwa pelayanan publik bukan sekadar tugas rutin, melainkan sebuah kewajiban mutlak bagi aparaturnegara guna memenuhi hak-hak masyarakat sesuai mandat perundang-undangan yang berlaku. Dengan menjadikan Kecamatan Haur Gading sebagai subjek utama, penelitian ini berupaya membedah realitas pelayanan di tingkat akar rumput, mengevaluasi bagaimana mesin birokrasi bekerja dalam merespons dinamika sosial, serta mengukur efektivitas operasional pemerintahan dalam menciptakan kesan positif bagi setiap warga yang datang mencari solusi administratif.

Latar belakang pemilihan lokasi ini juga sangat dipengaruhi oleh pengamatan empiris mengenai adanya ketidakstabilan atau fluktuasi dalam kualitas layanan yang diberikan. Meskipun regulasi telah menetapkan standar yang jelas, pada kenyataannya masih sering ditemukan celah atau disparitas antara ekspektasi yang dijanjikan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan pengalaman riil yang dirasakan oleh warga. Fenomena ini menjadi menarik karena menurut Hardiyansyah (2018), kualitas dalam konteks pelayanan publik bersifat dinamis dan mencakup dimensi yang sangat luas, mulai dari aspek manusia, proses kerja, hingga lingkungan fisik tempat layanan tersebut diberikan. Adanya indikasi keterlambatan dalam penyelesaian dokumen, kurangnya transparansi biaya, hingga responsivitas petugas yang belum seragam di Kecamatan Haur Gading menjadi pemicu perlunya kajian ilmiah yang sistematis. Penelitian ini hadir untuk mengupas hambatan-hambatan tersebut secara objektif, mencari tahu variabel apa saja yang menjadi titik lemah, dan bagaimana variabel tersebut berinteraksi dalam membentuk persepsi kolektif masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah secara keseluruhan.

Secara metodologis, studi ini mengadopsi kerangka berpikir kuantitatif dengan tipe asosiatif untuk memberikan gambaran yang akurat dan terukur. Pemilihan metode kuantitatif didorong oleh kebutuhan untuk menghasilkan data yang memiliki tingkat presisi tinggi dan dapat digeneralisasikan

ke populasi yang lebih luas. Merujuk pada teori dari Sugiyono (2019), metode kuantitatif yang berakar pada filsafat positivisme sangat efektif digunakan untuk meneliti sampel tertentu dengan teknik pengambilan data yang objektif dan seringkali acak. Kekuatan utama dari pendekatan ini terletak pada kemampuannya untuk melakukan konversi atau transformasi dari persepsi manusia yang bersifat abstrak dan subjektif ke dalam bentuk angka-angka statistik yang konkret. Dengan mengubah perasaan puas atau kecewa masyarakat menjadi data numerik, peneliti dapat meminimalkan bias pribadi dan menyajikan temuan yang didasarkan pada fakta keras yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya di hadapan komunitas akademik maupun praktisi pemerintahan.

Fokus inti dari analisis asosiatif dalam penelitian ini adalah untuk memetakan derajat korelasi serta pengaruh fungsional antara kualitas pelayanan yang diposisikan sebagai variabel independen atau variabel bebas (X), terhadap kepuasan masyarakat yang berperan sebagai variabel dependen atau variabel terikat (Y). Landasan teoretis yang digunakan adalah konsep yang diusung oleh Tjiptono (2017), di mana kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca-penggunaan yang melibatkan perbandingan antara harapan awal dengan hasil nyata yang diterima. Dalam konteks pemerintahan di Haur Gading, kepuasan masyarakat adalah indikator keberhasilan utama bagi aparaturnya kecamatan. Dengan menggunakan pemodelan matematis, penelitian ini berusaha menentukan seberapa besar persentase kontribusi perubahan pada kualitas pelayanan terhadap fluktuasi level kepuasan warga. Analisis ini sangat krusial untuk membuktikan apakah peningkatan sedikit saja pada aspek keramahan atau kecepatan layanan akan memberikan dampak besar pada kepercayaan publik, ataukah ada faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi psikologi massa di wilayah tersebut.

Lebih mendalam lagi, tipe penelitian yang diimplementasikan adalah asosiatif kausal, yang memiliki tujuan spesifik untuk menyelidiki hubungan sebab-akibat yang terjadi antar fenomena. Peneliti tidak hanya berhenti pada tahap mengetahui ada atau tidaknya hubungan, melainkan ingin menggali lebih jauh mengenai arah dan kekuatan pengaruh tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh Ghazali (2018), analisis kausalitas memerlukan bukti empiris yang kuat untuk menyatakan bahwa sebuah perubahan pada variabel tertentu secara langsung menyebabkan perubahan pada variabel lainnya. Hipotesis sentral yang dibangun dalam kajian ini adalah bahwa setiap perbaikan yang dilakukan pada kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Haur Gading akan secara linier meningkatkan kepuasan masyarakat. Melalui pengujian statistik yang ketat, penelitian ini akan membuktikan apakah investasi pada sumber daya manusia dan infrastruktur layanan benar-benar menjadi faktor determinan utama dalam menciptakan kepuasan warga, sehingga pemerintah memiliki basis data yang kuat sebelum mengambil kebijakan strategis terkait anggaran dan pembinaan pegawai.

Melalui desain penelitian kausal ini, peneliti juga dapat melakukan evaluasi mendalam terhadap dimensi-dimensi spesifik yang membentuk kualitas pelayanan secara utuh. Pelayanan publik yang baik adalah cermin dari implementasi *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif. Mengacu pada teori *Service Quality* (Servqual) yang dikembangkan oleh Zeithaml (2016), kualitas layanan dapat dipecah menjadi lima dimensi utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Peneliti akan menguji setiap dimensi ini di lapangan untuk melihat bagian mana yang paling berpengaruh bagi masyarakat Haur Gading. Apakah warga lebih menghargai kecepatan (daya tanggap) daripada fasilitas kantor yang mewah (bukti fisik)? Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan ini akan menjadi rekomendasi manajerial yang sangat berharga bagi pimpinan kecamatan untuk melakukan skala prioritas dalam perbaikan layanan, memastikan bahwa setiap langkah perbaikan tepat sasaran dan berdampak langsung pada kesejahteraan warga.

Dalam upaya mengumpulkan data yang representatif, instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner atau angket yang disebarluaskan kepada para pengguna layanan di kantor kecamatan. Kuesioner ini dirancang dengan model pernyataan tertutup, di mana responden hanya perlu memilih jawaban yang tersedia untuk memastikan data tetap fokus pada variabel-variabel penelitian. Arikunto (2019) menjelaskan bahwa penggunaan instrumen tertulis seperti ini sangat efektif untuk menjangkau informasi dalam skala besar, karena standar pertanyaannya seragam bagi semua responden. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari ratusan warga dengan latar

belakang yang berbeda-beda dalam waktu yang efisien. Namun, meskipun bersifat terstandarisasi, pertanyaan dalam kuesioner ini disusun sedemikian rupa agar tetap mampu menangkap nuansa pengalaman responden, sehingga data yang dihasilkan memiliki kedalaman yang memadai untuk diolah lebih lanjut menggunakan perangkat lunak statistik.

Untuk melengkapi data kuantitatif dari kuesioner, peneliti juga melakukan observasi lapangan secara langsung sebagai teknik validasi silang. Observasi ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melihat realitas di balik angka-angka, seperti bagaimana ekspresi wajah petugas saat melayani keluhan, seberapa sigap mereka dalam membantu warga lansia, serta kondisi nyata ruang tunggu di kantor kecamatan. Nasution (2013) berpendapat bahwa observasi adalah fondasi ilmu pengetahuan karena memungkinkan peneliti menangkap konteks yang mungkin terlewatkan dalam kuesioner tertulis. Dengan menyaksikan interaksi sehari-hari antara aparatur birokrasi dan warga, peneliti dapat memahami suasana kerja dan budaya organisasi yang ada di Kantor Kecamatan Haur Gading. Data hasil pengamatan ini akan digunakan untuk memperkaya analisis, memberikan warna pada narasi hasil penelitian, dan membantu menjelaskan mengapa sebuah angka statistik muncul dengan nilai tertentu dalam laporan akhir.

Selain data primer dari masyarakat dan pengamatan langsung, penelitian ini juga mengandalkan teknik dokumentasi untuk memperkuat landasan yuridis dan administratif. Peneliti melakukan pengumpulan dan analisis terhadap berbagai dokumen internal kantor kecamatan, seperti bagan organisasi, laporan kinerja tahunan, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan kerja para pegawai. Sugiyono (2018) menegaskan bahwa dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu yang memberikan bukti otentik mengenai aktivitas sebuah organisasi. Dengan meninjau dokumen-dokumen resmi ini, peneliti dapat membandingkan antara standar yang seharusnya dijalankan dengan realitas yang ditemukan di lapangan. Penggabungan antara data dari kuesioner, observasi, dan dokumentasi ini menciptakan apa yang disebut sebagai triangulasi data. Metode ini sangat penting untuk menjamin bahwa kesimpulan penelitian tidak hanya sepihak, melainkan didasarkan pada berbagai sudut pandang yang saling menguatkan, sehingga meningkatkan kredibilitas dan keandalan seluruh temuan penelitian.

Tahap akhir dari proses ilmiah ini adalah pengolahan data menggunakan teknik penskoran Skala Likert. Skala ini dipilih karena kemampuannya dalam mengukur gradasi sikap, opini, atau persepsi individu terhadap fenomena sosial dengan cara yang sangat sistematis. Berdasarkan pandangan Sugiyono (2017), Skala Likert memungkinkan responden untuk mengekspresikan tingkat persetujuan mereka dalam lima kategori, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Dengan memberikan bobot nilai (1 hingga 5) pada setiap pilihan jawaban, data yang tadinya bersifat kualitatif kini berubah menjadi data interval yang siap diuji secara statistik menggunakan metode regresi linier sederhana. Melalui pengolahan data ini, peneliti akan mendapatkan angka koefisien yang menunjukkan seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara eksak. Hasil akhir ini tidak hanya menjadi laporan akademis semata, tetapi juga menjadi dokumen ilmiah yang objektif bagi Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mengevaluasi kinerja aparaturnya demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkeadilan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan sebuah upaya ilmiah untuk memotret realitas pelayanan publik di tingkat akar rumput, khususnya di wilayah Kecamatan Haur Gading. Fokus utama riset ini adalah mengevaluasi bagaimana performa birokrasi dalam melayani kebutuhan administratif warga setempat. Dengan melibatkan 54 orang responden yang terpilih melalui metode sampling yang ketat, penelitian ini berusaha memberikan gambaran yang objektif dan transparan mengenai dinamika interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tingkat partisipasi dalam pengumpulan data penelitian ini tergolong sangat luar biasa. Berdasarkan catatan administrasi riset, seluruh instrumen kuesioner yang didistribusikan kepada 54 responden berhasil ditarik kembali dalam kondisi lengkap. Hal ini menandakan adanya antusiasme yang tinggi dari warga Kecamatan Haur Gading untuk menyuarakan pendapat mereka mengenai

pelayanan yang mereka terima. Data yang terkumpul kemudian diproses tanpa ada satu pun sampel yang dinyatakan gugur, sehingga keutuhan data tetap terjaga 100% untuk tahap pengolahan lebih lanjut.

Proses pengumpulan data primer dilakukan secara langsung di lapangan guna menangkap persepsi riil masyarakat. Responden yang dilibatkan adalah mereka yang secara faktual pernah berinteraksi langsung dengan sistem pelayanan di kantor kecamatan, baik untuk urusan kependudukan maupun perizinan lainnya. Kedekatan informan dengan objek penelitian ini menjadi kunci validitas data, karena mereka berbicara berdasarkan pengalaman empiris yang dialami sendiri di loket-loket pelayanan.

Selain mengandalkan data primer dari kuesioner, penelitian ini juga memperkuat fondasi analisisnya melalui data sekunder. Peneliti melakukan penelusuran terhadap dokumen internal instansi, termasuk profil umum kantor kecamatan, rincian pembagian tugas (job description) para pegawai, serta regulasi pendukung lainnya. Integrasi antara data primer dan sekunder ini memungkinkan peneliti untuk melihat kualitas pelayanan tidak hanya dari kacamata pengguna, tetapi juga dari sisi kesiapan organisasi secara struktural.

Salah satu pilar utama yang dibedah dalam penelitian ini adalah dimensi tangible atau bukti fisik dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini mencakup segala hal yang dapat dilihat dan dirasakan secara kasat mata oleh masyarakat saat menginjakkan kaki di kantor kecamatan. Unsur visual seperti kerapian seragam pegawai, kebersihan lingkungan kerja, hingga ketersediaan fasilitas fisik menjadi indikator awal yang membangun kesan pertama masyarakat terhadap profesionalitas birokrasi.

Variabel Kualitas Pelayanan (X) dalam riset ini diukur melalui 54 butir pernyataan yang komprehensif. Pada indikator pertama, yakni kehadiran dan kesiapan pegawai (X1), ditemukan fakta menarik mengenai kedisiplinan. Mayoritas warga memberikan apresiasi positif, di mana gabungan angka setuju dan sangat setuju mencapai lebih dari 60%. Secara umum, masyarakat merasa bahwa para petugas berada di posisinya saat dibutuhkan untuk melayani kepentingan administrasi.

Meskipun didominasi oleh penilaian positif, indikator kehadiran pegawai tetap menyisakan ruang evaluasi yang signifikan. Tercatat sekitar 20,4% responden masih merasa ragu-ragu dan 14,8% lainnya secara terang-terangan menyatakan ketidaksetujuan. Ketidakpuasan ini berakar pada temuan lapangan yang menunjukkan adanya celah dalam konsistensi kehadiran. Beberapa pegawai dilaporkan sering meninggalkan meja tugas tanpa memberikan informasi yang jelas kepada pemohon layanan, yang pada akhirnya memicu antrean yang tidak perlu.

Berlanjut pada indikator kedua, yakni penampilan pegawai (X2), hasil penelitian menunjukkan tren yang sangat menggembirakan. Sebagian besar responden, yakni sekitar 64,8%, menyatakan setuju bahwa aparatur kecamatan telah menampilkan citra yang profesional melalui cara berpakaian yang rapi dan sopan. Penampilan fisik yang sesuai dengan standar kedinasan ini bukan sekadar urusan estetika, melainkan simbol kesiapan dan rasa hormat lembaga terhadap masyarakat yang dilayani.

Observasi di lapangan mengonfirmasi bahwa kepatuhan pegawai terhadap atribut dinas sudah berjalan dengan sangat baik. Sikap ramah dan cara berpakaian yang profesional telah menjadi budaya kerja yang cukup melekat di lingkungan Kantor Kecamatan Haur Gading. Meskipun masih terdapat segelintir pegawai yang terkadang kurang konsisten dalam penggunaan atribut lengkap, secara makro indikator penampilan ini telah memberikan kontribusi positif dalam membangun kepercayaan publik.

Indikator ketiga dalam dimensi fisik berkaitan dengan kerapian arsip dan kebersihan gedung (X3). Data menunjukkan bahwa separuh dari total responden (50%) merasa puas dengan kondisi lingkungan kantor. Gedung yang bersih dan dokumen yang tertata rapi menciptakan atmosfer kerja yang nyaman, tidak hanya bagi pegawai tetapi juga bagi warga yang sedang menunggu proses pelayanan. Namun, terdapat 22,2% responden yang bersikap skeptis atau ragu-ragu terhadap konsistensi pemeliharaan fasilitas ini.

Temuan mengenai kebersihan gedung mengisyaratkan bahwa pemeliharaan sarana prasarana harus dilakukan secara berkelanjutan, bukan sekadar sewaktu-waktu. Beberapa area sudut gedung masih memerlukan perhatian ekstra agar kebersihan merata di seluruh sudut ruangan. Penataan arsip juga menjadi catatan penting, karena kerapian dokumen sangat berpengaruh terhadap kecepatan akses

data saat masyarakat membutuhkan layanan tindak lanjut. Perbaikan di sektor ini akan sangat mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang lebih optimal.

Secara kolektif, dimensi tangible ini membuktikan bahwa persepsi masyarakat sangat dipengaruhi oleh apa yang mereka lihat secara instan. Teori Parasuraman mengenai kualitas pelayanan mendapatkan pembenaran dalam konteks ini, di mana bukti fisik menjadi gerbang utama penilaian kepuasan. Penguatan pada aspek pengawasan internal terhadap perilaku pegawai dan pemeliharaan gedung menjadi kunci utama agar penilaian positif masyarakat saat ini dapat terus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.

Beralih ke tahap analisis data statistik, penelitian ini menggunakan berbagai uji kelayakan untuk menjamin bahwa kesimpulan yang diambil bukan merupakan kebetulan belaka. Langkah pertama adalah uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,090. Karena angka ini berada di atas ambang batas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diolah berdistribusi normal dan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis regresi.

Uji validitas juga dilakukan terhadap setiap butir pertanyaan dalam instrumen penelitian. Dengan menggunakan r-tabel sebesar 0,2221 sebagai pembanding, seluruh item dari X1 hingga X18 dan Y1 hingga Y9 dinyatakan valid. Nilai r-hitung yang diperoleh jauh melampaui standar minimal, yang berarti kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Ketepatan alat ukur ini sangat krusial agar hasil analisis tidak bias dan benar-benar merepresentasikan kondisi psikologis responden.

Keandalan instrumen kemudian dibuktikan melalui uji reliabilitas Cronbach's Alpha. Variabel Kualitas Pelayanan mencatatkan nilai 0,956, sementara Kepuasan Masyarakat berada di angka 0,962. Mengingat kedua nilai tersebut sangat mendekati angka 1 dan jauh di atas standar minimal 0,60, instrumen penelitian ini dinyatakan sangat reliabel. Artinya, jika penelitian serupa dilakukan kembali di waktu yang berbeda dengan responden yang sama, hasilnya akan menunjukkan konsistensi yang tinggi.

Melalui analisis regresi linier sederhana, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat mulai terkuak secara matematis. Nilai korelasi (R) sebesar 0,469 menunjukkan adanya hubungan positif yang berada pada kategori sedang. Hal ini memberikan sinyal bahwa perbaikan pada kualitas pelayanan memang memiliki dampak linier terhadap peningkatan kepuasan warga, meskipun kekuatan hubungannya tidak bersifat mutlak atau sangat kuat.

Nilai koefisien determinasi atau R Square yang ditemukan adalah sebesar 0,220. Angka ini mengandung makna bahwa sebesar 22% perubahan pada variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan secara langsung oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, porsi yang jauh lebih besar, yakni 78%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam cakupan penelitian ini. Hal ini menjadi pengingat bagi pengelola kecamatan bahwa untuk memuaskan warga, tidak cukup hanya mengandalkan satu aspek saja.

Hasil uji signifikansi melalui ANOVA memberikan bukti kuat bahwa model regresi yang disusun sangat valid untuk memprediksi kepuasan masyarakat. Nilai F-hitung yang mencapai 14,676 dengan tingkat signifikansi di bawah 0,001 memastikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan bukanlah fenomena semu. Secara statistik, model ini diakui memiliki keandalan yang cukup dalam menjelaskan dinamika pelayanan publik di Kecamatan Haur Gading.

Pembuktian hipotesis melalui uji t semakin mempertegas dominasi variabel kualitas pelayanan. Dengan nilai t-hitung sebesar 3,831 yang melampaui nilai t-tabel (2,006), penelitian ini secara resmi menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a). Secara substantif, setiap peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur akan memberikan dampak nyata terhadap kebahagiaan dan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan pemerintahan.

Sebagai penutup, diskusi dalam penelitian ini menekankan bahwa meskipun kualitas pelayanan memiliki peran penting, tantangan ke depan adalah mengeksplorasi 78% faktor lain yang memengaruhi kepuasan warga. Faktor-faktor seperti kecepatan durasi pelayanan, transparansi biaya, dan keramahan komunikasi interpersonal harus terus ditingkatkan. Investasi pada pengembangan

sumber daya manusia dan modernisasi sarana prasarana akan menjadi kunci bagi Kecamatan Haur Gading untuk mencapai standar pelayanan prima di masa depan.

SIMPULAN

Keberhasilan manifestasi tata kelola pemerintahan yang kredibel di level akar rumput sejatinya merupakan refleksi dari kualitas dialektika antara aparat birokrasi dengan konstituennya, yang dalam hal ini adalah masyarakat sebagai penerima manfaat layanan. Melalui lensa penelitian mendalam yang mengeksplorasi hubungan kausalitas antara standar kualitas layanan dengan akumulasi kepuasan warga di Kantor Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan sebuah realitas empiris yang sangat menggugah mengenai betapa krusialnya peran birokrasi lokal dalam membentuk citra pemerintah daerah. Secara teknis dan metodologis, temuan ini bukan sekadar asumsi teoritis, melainkan didasarkan pada pengujian statistik yang sangat presisi melalui perangkat analisis regresi. Hasil pengolahan data menunjukkan angka koefisien regresi yang sangat mengesankan, yakni mencapai 0,973, yang mengindikasikan adanya hubungan linear positif yang hampir sempurna. Signifikansi hubungan ini semakin diperkuat dengan nilai probabilitas yang menyentuh angka 0,000, sebuah nilai yang jauh melampaui standar signifikansi akademik konvensional sebesar 0,05. Hal ini memberikan pesan yang sangat kuat bahwa setiap denyut perbaikan yang diupayakan dalam sistem pelayanan di kecamatan tersebut akan langsung teresonansi secara positif ke dalam perasaan puas masyarakat. Keberhasilan ini juga divalidasi melalui pengujian hipotesis secara parsial, di mana nilai t_{hitung} yang diperoleh secara meyakinkan melampaui nilai ambang batas t_{tabel} . Secara otomatis, hasil ini menumbangkan hipotesis nol (H_0) dan menegaskan bahwa kualitas pelayanan bukanlah sekadar variabel pelengkap, melainkan pilar penyangga utama dalam membangun fondasi kepercayaan publik yang berkelanjutan. Fenomena sosiologis yang terekam di Haur Gading menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat kini telah bertransformasi; warga tidak lagi hanya menuntut penyelesaian dokumen secara administratif, melainkan sangat memperhatikan aspek-aspek afektif seperti keramahan petugas, kejernihan informasi yang diberikan, serta kedalaman empati aparatur dalam merespons berbagai keluhan. Ketika dimensi-dimensi humanis ini mampu dipenuhi dengan baik, kepuasan kolektif masyarakat cenderung meningkat secara eksponensial, menciptakan sebuah siklus positif bagi legitimasi pemerintah di mata rakyat. Oleh karena itu, profesionalisme yang diintegrasikan dengan sistem pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan menjadi kunci determinan dalam menciptakan ekosistem birokrasi yang sehat. Setiap individu yang datang ke kantor kecamatan harus dipandang sebagai subjek utama pembangunan yang martabatnya patut dijunjung tinggi, sehingga pengalaman interaksi yang mereka dapatkan bukan hanya sekadar urusan transaksional antara pemberi dan penerima jasa, melainkan sebuah bentuk penghargaan negara terhadap hak-hak dasar warga negaranya.

Di sisi lain, penelitian ini juga membuka cakrawala pemikiran yang sangat jujur dan transparan mengenai betapa kompleksnya variabel-variabel yang membentuk kepuasan publik dalam sistem pemerintahan modern. Meskipun kualitas pelayanan terbukti memiliki dampak yang sangat signifikan, hasil analisis terhadap nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,220 memberikan sebuah perspektif evaluatif yang sangat penting bagi para pengambil kebijakan. Angka ini secara eksplisit menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan yang bersifat sosiologis dan interaksional memberikan kontribusi sebesar 22% terhadap dinamika kepuasan masyarakat. Walaupun angka 22% ini merupakan sebuah kekuatan pengaruh yang nyata dan tidak dapat diabaikan dalam konteks manajemen publik, terdapat ruang kosong sebesar 78% yang dipengaruhi oleh mozaik variabel eksternal lainnya yang belum tereksplorasi secara penuh dalam satu dimensi tunggal. Ruang luas tersebut diisi oleh berbagai faktor komplementer yang saling berkelindan, mulai dari modernitas fasilitas fisik dan sarana prasarana yang ada di kantor kecamatan, hingga akselerasi waktu dalam pemrosesan dokumen yang seringkali menjadi titik sensitif bagi kepuasan warga. Masyarakat masa kini sangat mendambakan efisiensi; bagi mereka, kecepatan adalah bentuk nyata dari penghargaan terhadap waktu. Selain itu, kompetensi teknis aparatur dalam menguasai teknologi informasi serta integritas moral dalam menjalankan tugas tanpa praktik pungutan liar juga menjadi variabel bayangan

yang sangat menentukan persepsi akhir masyarakat. Kebijakan publik yang bersifat adaptif, transparan, dan mampu menyesuaikan diri dengan karakteristik kearifan lokal di Hulu Sungai Utara juga memegang peranan vital yang tidak bisa dipandang sebelah mata. Temuan ini seharusnya menjadi semacam alarm atau peringatan dini bagi otoritas pemerintahan di Kabupaten Hulu Sungai Utara agar tidak terjebak pada pendekatan yang simplistik dalam memperbaiki layanan. Strategi peningkatan kepuasan masyarakat harus bersifat holistik dan multidimensional, tidak bisa hanya berfokus pada pelatihan keramahan petugas semata, sementara infrastruktur teknologi dibiarkan usang dan birokrasi tetap berbelit-belit. Diperlukan sebuah upaya sinkronisasi antara penguatan kapasitas sumber daya manusia dengan akselerasi digitalisasi sistem pemerintahan untuk memangkas prosedur-prosedur yang tidak perlu. Penyederhanaan regulasi dan transparansi biaya serta waktu harus menjadi komitmen yang nyata di lapangan. Pada akhirnya, penelitian ini menegaskan sebuah tesis besar bahwa untuk mencapai visi pelayanan publik yang ideal dan paripurna, pemerintah tingkat kecamatan harus mampu menyeimbangkan antara kualitas interaksi sosial dengan penguatan fasilitas fisik yang memadai. Hanya melalui keseimbangan antara aspek "sentuhan manusia" dan "ketepatan sistem" inilah, sebuah ekosistem pemerintahan yang benar-benar berorientasi pada kemaslahatan publik dan kesejahteraan sosial yang berkelanjutan dapat terwujud secara nyata, bukan sekadar menjadi jargon politik di atas kertas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., Nidyasari, S. P., Wiwin, K., Wismayanti, D., Putu, N., & Prabawati, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *IJON: International Journal on Notary Law*, 20, 135. <http://journals.ldpb.org/index.php/eljbn>
- Heri Wahyudianto B.P. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja*, 7(4).
- Indri Ma'ruf, et al. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 479–480.
- Muhammad Rafiqi D. (2025). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: KONSEP, JENIS, TAHAPAN DAN KELEBIHAN*. 2(7), 13480.
- Novriyanti, K., & Samad, M. A. (2020). Kinerja Organisasi pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palu. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 84.
- Safitri, H., & Prastyawan, A. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN GRESIK. *Inovant*, 3(3), 226.