

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NON- PERIZINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Nawawi<sup>1</sup>, Jumaidi<sup>2</sup>, Akhmad Berkatillah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
e-mail: [nawawiawi10@gmail.com](mailto:nawawiawi10@gmail.com)

### ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada hasil observasi yang menemukan beberapa fenomena bermasalah. Pertama, fasilitas yang tidak lengkap. Kedua, pelayanan yang lambat karena kualitas Sumber Daya Manusia. Ketiga, kurangnya informasi mengenai persyaratan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 75 responden dengan teknik pengambilan sampel total. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik penilaian menggunakan skala Likert. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pandan. Hal ini dibuktikan dengan melakukan uji t pada tabel koefisien melalui program SPSS 25 untuk windows yang menunjukkan t-hitung sebesar 7,632 > t-tabel sebesar 1,993. Dengan hasil ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan uji koefisien determinasi memperoleh nilai R kuadrat sebesar 0,444. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 44,4%, sedangkan sisanya sebesar 55,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Disarankan agar kepala kecamatan memantau dan meningkatkan fasilitas dan infrastruktur, serta agar petugas meningkatkan kualitas sumber daya mereka melalui pelatihan dan pendidikan formal maupun non-formal. Petugas diharapkan memberikan informasi yang jelas dan rinci mengenai persyaratan dan tahapan prosedur pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### ABSTRACT

*The background of this study is based on observational findings that revealed several problematic phenomena. First, the available facilities were found to be inadequate. Second, service delivery was slow due to the low quality of human resources. Third, there was a lack of information regarding service requirements. This study employed a quantitative approach. The population consisted of 75 respondents, and a total sampling technique was applied. Data were collected through questionnaires, observations, and documentation. The scoring technique used a Likert scale, while data analysis was conducted using assumption tests and hypothesis testing. The results of the study indicate that service quality has a significant effect on community satisfaction at the Sungai Pandan Sub-District Office. This finding is supported by the t-test results in the coefficient table generated by SPSS 25 for Windows, which show a calculated t-value of 7.632, exceeding the t-table value of 1.993. This result confirms that service quality significantly influences community satisfaction. Furthermore, the coefficient of determination (R-square) is 0.444, indicating that service quality accounts for 44.4% of the variation in community satisfaction, while the remaining 55.6% is influenced by other variables. Based on these findings, it is recommended that the Head of the Sub-District Office monitor and improve the availability of facilities and infrastructure. In addition, staff members should enhance the quality of their human resources through both formal and non-formal education and training. Officers are also expected to provide clear and detailed information regarding service requirements and procedural stages.*

**Keywords:** Service Quality, Public Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik sangat penting bagi setiap anggota masyarakat. Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan, karena setiap aspek kehidupan terkait erat dengan pelayanan. Hal ini karena, dari lahir hingga meninggal, orang terus-menerus berurusan dengan pelayanan publik, baik itu akta kelahiran, e-KTP, surat nikah, atau akta kematian. Sebagai penerima pelayanan publik, orang secara alami menginginkan pelayanan yang baik.

Setiap warga negara memiliki hak konstitusional atas pelayanan publik. UU tersebut menetapkan bahwa pemerintah wajib memastikan setiap warga negara dan penduduk menerima pelayanan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah yang diuraikan dalam UU Republik Indonesia Tahun 1945, dalam struktur pelayanan publik. Oleh karena itu, penyediaan pelayanan publik sangat penting tidak hanya untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik berkualitas tinggi merupakan ukuran utama tata kelola pemerintahan yang efektif. Pemerintah harus menawarkan pelayanan yang cepat, tepat, terbuka, dan akuntabel kepada warga tanpa bias. Pelayanan publik yang berkualitas baik akan meningkatkan kepuasan warga dan memotivasi keterlibatan aktif dalam inisiatif pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, rumit, dan kurang infrastruktur serta staf yang memadai dapat merusak kepercayaan publik dan menciptakan pandangan negatif terhadap efektivitas pemerintahan.

Mengenai tata kelola lokal, khususnya di tingkat kecamatan, pelayanan publik memegang fungsi penting karena unit-unit ini berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kecamatan merupakan pihak utama dalam melaksanakan tugas-tugas administratif seperti mengelola dokumen yang tidak memerlukan izin, memberikan rekomendasi, dan menawarkan berbagai layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, sangat penting untuk memiliki fasilitas yang memadai, sistem informasi yang efektif, dan staf yang terampil dan profesional. Upaya-upaya ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, dan berfokus pada kepuasan masyarakat.

Hal ini sangat penting dalam mempercepat perubahan cara kerja pemerintah, terutama di tingkat lokal, untuk meningkatkan layanan publik. Untuk memastikan layanan publik di daerah lokal lebih baik, kita harus memanfaatkan sebaik-baiknya sub-distrik dan kemampuan mereka. Kepuasan pada dasarnya adalah keadaan bahagia atau merasa baik. Jadi, dapat dikatakan bahwa orang-orang yang menggunakan layanan publik akan senang jika layanan yang mereka dapatkan lebih baik daripada yang mereka bayangkan. Pegawai negeri sipil perlu mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat di komunitas mereka ketika mereka memberikan layanan. Untuk memastikan masyarakat senang dengan layanan publik, mereka yang memberikan layanan perlu mencari tahu siapa yang mereka bantu.

Hal ini sangat penting untuk mempercepat peningkatan kinerja pemerintah, khususnya di tingkat masyarakat, guna meningkatkan pelayanan publik. Untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik di masyarakat setempat, kita harus memanfaatkan kecamatan dan potensi mereka secara maksimal. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai rasa gembira atau puas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengguna pelayanan publik akan merasa puas jika kualitas pelayanan melebihi harapan mereka. Pejabat publik harus memahami kebutuhan warga di wilayah mereka ketika memberikan pelayanan. Untuk menjamin kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, penyedia layanan perlu menyadari kebutuhan individu yang mereka layani.

Selain dipengaruhi oleh kompetensi, kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kinerja baik dari pegawai baik. Kinerja yang dihasilkan pegawai akan berpengaruh pada tercapainya kepuasan masyarakat karena kinerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Organisasi dalam hal ini adalah kecamatan sebagai ruang lingkup layanan bagi masyarakat. Semakin tinggi kinerja maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut Mathis dan Jackson dalam Mangkunegara (2016:67) kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi. Dengan demikian kinerja berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai.

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Kantor Camat Sungai Pandan adalah Kejadian pertama berkaitan dengan kurangnya sumber daya pendukung pelayanan yang memadai di Kantor Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Banyak fasilitas kerja, seperti printer dan komputer, yang seharusnya membantu kelancaran operasional administrasi, rusak atau berfungsi kurang optimal. Akibatnya, setiap kali dokumen pelayanan perlu dicetak, Kepala Seksi Pelayanan harus pergi ke ruang administrasi, yang memperpanjang waktu pelayanan dan mengurangi efisiensi. Selain itu, fasilitas untuk kenyamanan masyarakat juga kurang memadai, seperti kipas angin di ruang tunggu pelayanan yang kini tidak berfungsi. Ketika banyak calon penerima pelayanan menunggu, hal ini dapat membuat ruangan menjadi panas dan tidak nyaman. Kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat secara tidak langsung terpengaruh oleh sedikitnya fasilitas tersebut.

Fenomena kedua adalah tidak adanya papan informasi atau media lain yang menjelaskan persyaratan administrasi yang harus diikuti masyarakat saat mengurus dokumen non-izin. Karena tidak adanya papan informasi seperti ini, masyarakat tidak dapat memperoleh pemahaman yang jelas sejak awal mengenai proses pengurusan dokumen atau persyaratan yang harus dipenuhi. Akibatnya, banyak individu datang ke kantor kecamatan dengan dokumen yang tidak lengkap, sehingga permintaan mereka tidak dapat diproses dengan segera. Karena keadaan ini, masyarakat terpaksa kembali ke rumah atau organisasi lain untuk menyelesaikan prosedur yang diperlukan, yang menyebabkan inefisiensi dalam hal waktu, uang, dan energi. Karena persepsi bahwa pelayanan yang diberikan rumit dan kurang informatif, skenario ini juga berpotensi menimbulkan keluhan masyarakat.

Aplikasi administrasi yang digunakan dalam proses pelayanan dan kurangnya keahlian komputer dari pegawai pelayanan berkontribusi pada lambatnya pelayanan ini. Dua dari pegawai pelayanan saat ini memiliki keterampilan komputer dasar dan sering kesulitan dalam memasukkan data, memproses dokumen, dan tugas-tugas administrasi. Akibat keadaan ini, proses pelayanan memakan waktu lebih lama, dan ada kebutuhan yang lebih besar untuk mengandalkan bantuan dari pekerja lain yang lebih mahir secara teknis. Kurangnya kompetensi pegawai di bidang teknologi informasi merupakan faktor yang menghambat penyampaian pelayanan publik yang cepat, efisien, dan ahli di tingkat kecamatan.

SAPUTRI, Edfa Missykah (2021) Universitas Jenderal Soedirman. Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADA PADA KECAMATAN) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap. Koefisien regresi ordinal untuk Kualitas Pelayanan terkait Kepuasan Masyarakat menghasilkan angka 17.494, hasil yang patut diperhatikan mengingat signifikansi statistiknya pada tingkat 0,000, dan menunjukkan pengaruh sebesar 23,0%. Oleh karena itu, terdapat korelasi positif dan substansial yang nyata antara Kualitas Pelayanan yang diberikan dan Kepuasan yang dialami oleh Masyarakat dalam

inisiatif PATEN (suatu layanan yang mengkonsolidasikan fungsi administrasi di tingkat kecamatan) yang berlokasi di Kecamatan Cimanggu, Kabupaten Cilacap. selanjutnya AHMAD SAFARIN, 2022. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. dengan hasil menunjukkan bahwa perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai  $Y = 0,27 X + 1,938$ , setiap satu kenaikan kualitas berpengaruh sebesar 0,27 kepada kepuasan, berarti adanya pengaruh. Perhitungan uji T yaitu thitung sebesar 9,400 dibandingkan dengan tabel (db-79) yaitu 1,664 dengan taraf signifikan 5%, sehingga adalah kuat dengan Koefisien Determinan ( $r^2$ ) 52,8% Faktor pendorong kualitas pelayanan yaitu kesadaran pegawai akan kebersihan dan kenyamanan kantor serta letak Kantor Camat yang strategis.

Menurut Moenir (dalam Harbani pasolong 2016:128), Pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan memenuhi kebutuhan dengan memanfaatkan upaya langsung dari pihak lain.

## **METODE**

Pendekatan penelitian khusus yang diterapkan dalam lingkup investigasi ini adalah pendekatan kuantitatif, di mana data numerik dan statistik digunakan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan kuantitatif adalah strategi spesifik yang dipilih untuk investigasi ini. Jenis penelitian yang diterapkan melibatkan studi hubungan sebab-akibat. Ketika perubahan dalam satu aspek menyebabkan perubahan pada aspek lain, dan efeknya hanya searah, hal itu dikenal sebagai hubungan sebab-akibat (dalam Rullyindrawan, Poppy Yaniawati 2014:51). Hasil penelitian ini yaitu berupa angka-angka yang ditafsirkan ke dalam bentuk kalimat atau berbentuk deskriptif.

## **PEMBAHASAN**

Variabel X, yaitu kualitas pelayanan, merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Zeithanl (dalam Hardiansyah 2018:63) yang dimana terdapat 5 dimensi untuk menentukan suata keberhasilan dari kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangibles* (Berwujud), Penilaian kualitas layanan bergantung pada elemen-elemen yang mudah diamati, yang berwujud atau langsung terlihat, meliputi aspek-aspek seperti daya tarik estetika kantor (lingkungan fisik). Hal ini melibatkan pemeriksaan berbagai aspek mulai dari lokasi bangunan, halaman, dan fasilitas parkir hingga kenyamanan area tempat layanan diberikan, sumber daya komunikasi yang tersedia bagi staf layanan, dan sumber daya yang dimiliki petugas layanan untuk memfasilitasi penyampaian layanan.
- 2) *Reabilty* (Kehandalan), Keandalan mewakili kemampuan untuk secara konsisten memberikan layanan yang dapat diandalkan. Keandalan berarti memiliki kapasitas untuk dengan setia menghormati semua komitmen tanpa gagal. Hal ini memerlukan penegakan ketelitian dan keseragaman dalam pelaksanaan layanan, serta memastikan pemenuhan jaminan baik untuk barang dagangan maupun bantuan yang diberikan oleh personel; pada intinya, ini melibatkan jaminan penyampaian layanan yang cepat, tepat, dan sepenuhnya memuaskan dalam jangka waktu yang disepakati.

- 3) *Responsiveness (Ketanggapan)*, Pendekatan yang berpusat pada pelanggan melibatkan komitmen tulus untuk membantu pelanggan, menunjukkan kesadaran yang tinggi terhadap kebutuhan mereka, dan selanjutnya mengambil tindakan yang selaras dengan kebutuhan tersebut. Responsif juga mencakup kesiapan staf layanan untuk memberikan bantuan dan layanan cepat kepada mereka yang dilayani.
- 4) *Assurance (Jaminan)*, Hal ini berarti memiliki kemampuan untuk memastikan perlindungan saat memperoleh layanan, sehingga menegaskan bahwa tidak ada ketidakpastian mengenai ketidakakuratan dalam penyediaan layanan. Individu yang ditunjuk menunjukkan kemahiran, keandalan, dan bakat untuk menjaga kepercayaan dan kebijaksanaan.
- 5) *Empathy (Empati)*, Hal ini melibatkan kemampuan untuk merasakan emosi orang lain dengan memberikan perawatan yang luar biasa dan berusaha keras untuk memahami keinginan pelanggan. Ini tentang mengidentifikasi tuntutan dan preferensi pelanggan, sambil mempertahankan pendekatan yang penuh perhatian dan pengertian, serta mampu berhubungan dengan perasaan pelanggan. Fokusnya adalah memberikan dukungan yang lengkap dan personal kepada pelanggan.

Variabel Y, yaitu

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur-Prosedur
- 3) Perilaku Pelaksanaan
- 4) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Prasarana
- 7) Waktu Penyelesaian Waktu.

Menurut Ghozali (2018:51) Validitas kuesioner dinilai melalui uji validitas. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan tersebut secara tepat mewakili konsep yang ingin diukur oleh kuesioner. Jika koefisien korelasi antara pertanyaan tertentu dan keseluruhan rangkaian pertanyaan mencapai atau melebihi 0,5, pertanyaan tersebut dianggap valid. Sebaliknya, pertanyaan dianggap tidak valid jika nilai korelasinya kurang dari 0,5.

#### 1. Uji Validitas

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

No Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,480	0,227	Valid
2	0,496	0,227	Valid
3	0,486	0,227	Valid
4	0,483	0,227	Valid
5	0,461	0,227	Valid
6	0,514	0,227	Valid
7	0,492	0,227	Valid
8	0,490	0,227	Valid
9	0,385	0,227	Valid
10	0,509	0,227	Valid
11	0,563	0,227	Valid
12	0,500	0,227	Valid

Dengan menggunakan tabel yang disediakan, peneliti menemukan nilai r kritis, dengan mempertimbangkan derajat kebebasan (df) sebesar 73, yang dihitung dari  $75 - 2$ ; nilai r tabel yang dihasilkan adalah 0,227. Analisis menunjukkan bahwa setiap pernyataan Valid

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat**

No Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,363	0,227	Valid
2	0,544	0,227	Valid
3	0,513	0,227	Valid
4	0,457	0,227	Valid
5	0,565	0,227	Valid
6	0,519	0,227	Valid
7	0,521	0,227	Valid
8	0,472	0,227	Valid
9	0,564	0,227	Valid
10	0,438	0,227	Valid
11	0,428	0,227	Valid
12	0,521	0,227	Valid

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel, peneliti menentukan nilai r kritis, dengan mempertimbangkan bahwa derajat kebebasan, yang dihitung sebagai  $75$  dikurangi  $2$ , sama

dengan 73, yang menghasilkan nilai  $r$  sebesar 0,227. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh pernyataan Valid

## 2. Uji Reliabilitas

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang diisyaratkan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,708	0,60	Reliable
Kepuasan Masyarakat	0,707	0,60	Reliable

Jika skor Alpha Cronbach untuk suatu variabel melebihi 0,60, variabel tersebut dapat dianggap reliabel. Uji reliabilitas ini dirancang untuk menilai seberapa baik suatu alat penelitian dapat menghasilkan hasil yang konsisten ketika diterapkan beberapa kali dalam kondisi serupa. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa skor Alpha Cronbach untuk kualitas layanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) lebih tinggi dari ambang batas minimum yang ditetapkan. Skor ini mencerminkan konsistensi internal yang kuat di antara item-item yang termasuk dalam setiap variabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam survei penelitian ini telah memenuhi standar reliabilitas, sehingga menjadikan alat pengukuran tersebut efektif dan dapat diandalkan untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Selain analisis reliabilitas, penelitian ini juga menerapkan pemeriksaan asumsi klasik melalui uji normalitas pada data. Tujuan uji normalitas adalah untuk memverifikasi apakah data penelitian mengikuti distribusi normal, yang merupakan kondisi penting untuk menerapkan metode statistik parametrik. Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel adalah pendekatan yang digunakan untuk penilaian normalitas, dengan ambang batas signifikansi ditetapkan pada 5% atau 0,05. Data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.) yang tercatat lebih dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi berada di atas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini mengikuti distribusi normal dan memenuhi persyaratan normalitas. Dengan terpenuhinya asumsi ini, data tersebut layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan teknik statistik yang telah direncanakan untuk penelitian ini.

3. Uji Normalitas

**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	.0000000	.0000000
	5.40269080	4.25585571
Most Extreme Differences	.090	.082
	.045	.078
	-.090	-.082
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Informasi yang diekstrak dari titik data tabel mengungkapkan bahwa, dalam bagian Kolmogorov-Smirnov, ukuran kepentingan Asymp. Sig (2-tailed) mencatat nilai 0,200, melebihi ambang batas 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data yang dikumpulkan selama penelitian mengikuti pola distribusi normal.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.036	2.102		12.385	.000
	Kualitas	.380	.050	.666	7.632	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Telah ditetapkan bahwa nilai konstanta (a) tetap sebesar 26,036, dan nilai kualitas layanan (b/koeffisien regresi) sama dengan 0,380. Dengan demikian, persamaan regresi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= a + bX \\
 Y &= 26.036 + 0,380 (0,666) \\
 &= 26.036 + 0,253 \\
 &= 26.036
 \end{aligned}$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

Angka yang tidak berubah tetap berada di angka 26.036, menunjukkan bahwa angka ini

mewakili patokan yang tidak berubah untuk mengevaluasi kualitas layanan. Koefisien regresi X, yang diukur sebesar 0,380, menunjukkan bahwa peningkatan satu persen dalam metrik kualitas layanan sesuai dengan peningkatan 0,666 dalam kepuasan publik. Karena koefisien regresi bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Uji t, yang juga dikenal sebagai Uji Parsial, berfungsi untuk memastikan apakah variabel independen, yang dilambangkan sebagai X, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yang dilambangkan sebagai Y.

5. Uji T

**Hasil Uji T Hipotesis**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.036	2.102		12.385	.000
	Kualitas	.380	.050	.666	7.632	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji t, yang juga disebut Uji Parsial, digunakan untuk menilai apakah variabel independen, yang diwakili sebagai X, secara signifikan memengaruhi variabel dependen, yang diwakili sebagai Y. Uji koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana variabel X mempengaruhi variabel Y.

6. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 <sup>a</sup>	.444	.436	5.145

a. Predictors: (Constant), Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil evaluasi koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan angka 44%, yang mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Layanan (X) mempengaruhi variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 44%. Sementara itu, sisanya sebesar 56% dipengaruhi oleh variabel tambahan yang tidak termasuk dalam model regresi atau yang tidak diteliti dalam studi ini.

**SIMPULAN**

Setelah penulis melakukan analisa mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam industri jasa pada tahun 2025, terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan publik, sebagaimana dibuktikan oleh nilai  $t$  hitung sebesar  $7,632 > t$  tabel sebesar  $1,993$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan ( $X$ ) mempengaruhi variabel kepuasan publik ( $Y$ ). Menurut hasil penelitian, 75 individu memiliki nilai  $t$  terhitung sebesar  $7,632$ , yang lebih besar dari nilai  $t$  tabel sebesar  $1,993$ . Hal ini mengakibatkan penolakan  $H_0$  dan penguatan  $H_a$ , yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan administrasi dan tingkat kepuasan publik. Hasil pengolahan data dari analisis korelasi menghasilkan nilai  $R$  sebesar  $0,666$  dan koefisien determinasi sebesar  $44,4\%$ , yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan non-lisensi ( $X$ ) dan variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) juga saling mempengaruhi secara signifikan. Nilai variabel nyata atau bukti nyata layanan, keandalan, daya tanggap, dan empati petugas, jaminan, persyaratan, mekanisme layanan dan sistem prosedur, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, fasilitas dan infrastruktur, serta waktu penyelesaian yang tersedia di lokasi layanan diwakili oleh koefisien determinasi sebesar  $44,4\%$  ini. Sisanya sebesar  $55,6\%$  mewakili nilai variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini, serta variabel situasional yang berkaitan dengan pengalaman masyarakat saat menggunakan layanan, variabel yang berkaitan dengan pengetahuan masyarakat tentang layanan, dan rasa aman dan nyaman yang dirasakan masyarakat saat menggunakan layanan.

Ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan, yaitu sebagai berikut:

1. Kepada Camat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan formal maupun non formal dan juga Camat bisa lebih memperhatikan kebutuhan akan perbaikan sarana dan prasarana untuk menunjang kenyamanan masyarakat dalam pelayanan pada Kantor Camat Sungai Pandan serta memonitoring kegiatan para petugas dalam meningkatkan kedisiplinan terhadap tugas, pokok dan fungsi sesuai keahliannya dengan cara memantau cctv untuk melihat aktivitas para pegawainya saat jam kerja.
2. Kepada petugas Kantor Camat Sungai Pandan khususnya pada bidang pelayanan perlu lebih ditingkatkan kualitas sumber daya manusianya dan tingkat disiplin. Terlebih Kepala Seksi Pelayanan, Perekonomian dan Kesejahteraan Sosial sebaiknya mengikuti pendidikan dan pelatihan kepemimpinan (DIKLAT PIM IV) untuk meningkatkan kompetensi sesuai dengan jabatan tersebut sesuai dengan aturan yang dibuat pemerintah. Hal ini diperlukan demi kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Bisa dengan pendidikan dan pelatihan formal maupun non formal juga disarankan agar dapat memberikan informasi persyaratan dan tahapan prosedur secara jelas kepada masyarakat baik dengan *banner* ataupun *brosur*.
3. Kepada masyarakat untuk jangan ragu mengajukan pertanyaan kepada petugas pelayanan ketika kebingungan entah itu terkait prosedur pelayanan ataupun tentang persyaratan.
4. Kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti menggunakan metode yang berbeda seperti metode kualitatif atau menggunakan campuran.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiansyah. 2018. “kualitas pelayanan publik”. Yogyakarta : GAVA MEDIA.
- Saputri, 2021 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (pelayanan administrasi terpadu kecamatan) di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap
- Safarin Ahmad, 2022. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah
- Indrawan, Rully. Yaniawati, Poppy. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan campuran untuk manajemen, pembangunan dan pendidikan. Bandung : PT Refika Aditama
- Ghozali Imam, 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Diponegoro : Undip
- Sugiyono, 2021. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D. Bandung : Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan KEMENPANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.
- Peraturan KEMENPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik.