JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

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

Lisa Iliyani[1], Yusran Fahmi[2], Siti Paulina[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail: lisailiyani7@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, mengingat adanya kendala pada fasilitas, ketidakpastian durasi layanan, serta kompetensi teknis staf yang masih perlu ditingkatkan. Dengan mengadopsi pendekatan kuantitatif asosiatif, data dihimpun dari 63 responden melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana pada perangkat lunak SPSS 27. Temuan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan, yang dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar 7,946 yang melampaui t tabel 1,670 dengan signifikansi 0,000. Persamaan regresi Y = 5,424 + 0,336X mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,336 satuan. Lebih lanjut, nilai koefisien determinasi sebesar 0,509 mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 51% terhadap kepuasan publik, sementara 49% sisanya dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian. Korelasi sebesar 0,713 menegaskan hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut. Sebagai tindak lanjut, pihak kecamatan disarankan untuk memprioritaskan pembenahan infrastruktur, peningkatan keterampilan digital aparatur, serta penegakan kedisiplinan guna menjamin efisiensi waktu pelayanan agar indeks kepuasan masyarakat meningkat secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Kecamatan

ABSTRACT

This study analyzes the impact of service quality on the level of public satisfaction at the Sungai Tabukan District Office, Hulu Sungai Utara Regency, considering the constraints on facilities, uncertainty of service duration, and staff technical competency that still needs to be improved. By adopting an associative quantitative approach, data were collected from 63 respondents through questionnaires and analyzed using simple linear regression in SPSS 27 software. The findings indicate a positive and significant influence, as evidenced by the calculated t value of 7.946 which exceeds the t table of 1.670 with a significance of 0.000. The regression equation Y = 5.424 + 0.336X indicates that every one unit increase in service quality will increase public satisfaction by 0.336 units. Furthermore, the coefficient of determination value of 0.509 reveals that service quality contributes 51% to public satisfaction, while the remaining 49% is influenced by variables outside the study. The correlation of 0.713 confirms a strong relationship between the two variables. As a follow-up, sub-district offices are advised to prioritize infrastructure improvements, enhancing digital skills among staff, and enforcing discipline to ensure efficient service delivery and sustainably improve the public satisfaction index.

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction, Sub-district Office*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pilar utama manifestasi kehadiran negara dalam menjamin hak-hak mendasar setiap elemen masyarakat. Merujuk pada ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serangkaian aktivitas pemenuhan hajat pelayanan wajib diselaraskan dengan koridor hukum yang berlaku, mencakup penyediaan komoditas barang, jasa, hingga administrasi bagi warga negara.

Dalam kerangka ini, acuan atau standar pelayanan ditetapkan sebagai janji serta kewajiban moral aparatur untuk menghadirkan kualitas pelayanan yang tangkas, terjangkau, transparan, dan terukur. Prinsip ini diperkuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang memposisikan pilar birokrasi sebagai instrumen vital untuk melayani kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan. Pemenuhan tugas ini bukan sekadar rutinitas formalitas birokrasi, melainkan implementasi langsung dari amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 guna memupuk dan memelihara tingkat kepercayaan publik terhadap aparatur negara secara konsisten.

Konsistensi peningkatan mutu pelayanan menuntut evaluasi yang dinamis dan berkesinambungan di seluruh tingkatan aparatur pemerintah. Evaluasi kinerja tersebut dapat diukur secara konkret melalui instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang berlandaskan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 sebagai tolok ukur efektivitas tata kelola unit kerja. Ketika performa institusi melampaui harapan masyarakat, rasa kepuasan akan bertumbuh; hal ini sangat dipengaruhi oleh tingkat komitmen, loyalitas, serta keterikatan individu pegawai dalam organisasi. Pada tingkatan lokal, kantor kecamatan memegang peranan strategis sebagai fasilitator utama yang berhadapan langsung dengan warga. Sebagai ujung tombak dalam tata kelola pemerintahan daerah, instansi kecamatan berkewajiban mentransformasikan nilai-nilai *good governance* melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan, administrasi, dan jasa publik secara terbuka, adaptif, serta tepercaya.

Kendati idealita tata kelola telah dirancang, realitas di lapangan pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih menunjukkan berbagai kendala operasional yang memicu ketidakpuasan warga. Pertama, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, seperti minimnya informasi alur prosedur pelayanan yang komunikatif serta terbatasnya ketersediaan perangkat keras komputer dan printer yang memadai, berakibat pada antrean panjang dan kebingungan masyarakat. Kedua, timbulnya ketidakpastian serta keterlambatan durasi pemrosesan dokumen, di mana pengurusan legalisasi maupun Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang seharusnya rampung dalam tempo 1 hari kerja membengkak hingga 2 sampai 3 hari kerja. Ketiga, masih terbatasnya tingkat penguasaan teknologi informatika oleh sebagian aparatur akibat minimnya program pelatihan berkala, yang pada akhirnya memperlambat alur kerja dan memicu potensi kekeliruan administrasi. Dinamika persoalan inilah yang mendorong urgensi pengujian judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara".

Agar pembahasan kian terarah dan memiliki fokus teoretis yang tajam, pembatasan masalah difokuskan pada analisis korelatif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan publik. Peneliti mengadopsi model lima dimensi mutu pelayanan yang dicetuskan oleh Zeithaml, dkk (1990) sebagaimana disitir dalam Hardiyansyah (2018:63), yaitu aspek berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sementara itu, untuk mengevaluasi respons dan tingkat kepuasan penerima layanan, penelitian ini memanfaatkan konstruk pemikiran dari Hawkins dan Lonny yang dikutip dalam Indrasari (2019:92). Model tersebut mengukur kepuasan masyarakat melalui tiga indikator utama, meliputi tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan realitas layanan, tingginya minat warga untuk kembali memanfaatkan layanan, serta kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan kualitas layanan tersebut kepada pihak luar.

Secara etimologis, istilah kualitas berakar dari kata Latin *qualitas* yang bermakna faedah atau kegunaan, sedangkan Kamus Oxford mendefinisikannya sebagai standar keunggulan komparatif

suatu objek. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendeskripsikannya sebagai kadar mutu atau mutu baik-buruknya suatu barang/jasa. Pengertian ini dikembangkan secara dinamis oleh David dan Stanley (2000) dalam Ramlawati (2020:5), yang menyatakan bahwa *"Quality is a dynamic state associated with products, services, people, processes, and environments that meets or exceeds expectations"*. Definisi ini menggarisbawahi bahwa mutu tidak sebatas pada produk akhir, melainkan mencakup kesatuan interaksi antara manusia, prosedur, dan lingkungan operasional. Pemikiran tersebut sejalan dengan rumusan Tjiptono (1997) dalam Hardiyansyah (2018:54-55) yang merinci kualitas ke dalam tujuh elemen kunci, mencakup kepatuhan spesifikasi, kelayakan guna, kebebasan dari celah cacat, perbaikan berkelanjutan, hingga kemampuan menghadirkan kebahagiaan bagi pengguna jasa.

Istilah pelayanan secara harfiah bersumber dari kata dasar 'layan' yang berarti membantu atau mengurus keperluan pihak lain. Menurut Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2018:14), pelayanan merujuk pada tata cara atau perihal melayani kebutuhan barang maupun jasa. Moenir yang dikutip oleh Dahlan (2023:8) memaknai pelayanan sebagai proses pemenuhan hajat hidup secara langsung melalui tindakan orang lain, yang diperkuat oleh Sampara (2000) dalam Dahlan (2023:8) sebagai wujud interaksi fisik guna menghadirkan kepuasan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2003) serta Kurniawan dalam Dahlan (2023:8) menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan fasilitasi kebutuhan masyarakat berdasarkan tata cara dan aturan baku organisasi. Selain itu, Sinambela dalam Dahlan (2023:8) menggarisbawahi keunggulan tindakan pemerintah yang memberi manfaat kolektif, disempurnakan oleh konsep Lovelock (2011) dalam Hardiyansyah (2018:14) bahwa layanan bersifat *intangible* (tidak berwujud), berlangsung relatif singkat, namun dapat dirasakan dampaknya secara langsung.

Landasan operasional birokrasi dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mengatur ranah pelayanan publik, struktur penyelenggara, organisasi eksekutor, hingga hak-hak masyarakat sebagai instrumen mediasi dan ajudikasi sengketa melalui pengawasan Ombudsman. Untuk menjaga tata kelola yang ideal, Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagaimana dirinci oleh Mulyawan (2016:37-38) menetapkan sepuluh prinsip dasar pelayanan, mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kesopanan aparatur, serta kenyamanan lingkungan. Keseluruhan prinsip ini direalisasikan lebih rinci melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 yang mewajibkan penyusunan standar pelayanan publik. Standar ini memuat kriteria baku mengenai komponen persyaratan administrasi, kepastian tata cara dan prosedur, ketepatan durasi waktu, transparansi rincian biaya, kepastian produk akhir layanan, hingga mekanisme pengelolaan pengaduan secara responsif.

Kerangka penyelenggara pelayanan publik menurut konstruksi hukum sebagaimana dijelaskan Revida, dkk (2021:70-71) melibatkan institusi negara, korporasi swasta, hingga badan hukum independen yang menaungi pejabat serta pelaksana teknis di lapangan. Secara tipologi, penyelenggaraan pelayanan terbagi atas sektor privat (seperti rumah sakit swasta dan perguruan tinggi swasta) serta sektor publik. Sektor publik itu sendiri diklasifikasikan menjadi dua: pelayanan primer yang bersifat monopoli wajib oleh negara (misalnya kantor imigrasi dan perizinan) serta pelayanan sekunder di mana masyarakat memiliki opsi alternatif. Menurut literatur birokrasi, keberadaan ketiga bentuk pelayanan tersebut dibedakan oleh lima karakteristik mendasar, mencakup kelenturan adaptabilitas layanan, posisi tawar penerima jasa, tipe struktur pasar, locus kendali transaksi, serta kecenderungan dominasi sifat kepentingan antara penyedia dan pengguna layanan.

METODE

Penelitian ini diposisikan secara spasial pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, sebuah pusat instansi pelayanan publik yang membawahi wilayah seluas 2.942 hektare dan menaungi sebanyak 17 desa administratif. Secara geografis, lokasi penelitian berkedudukan di Jalan Tiga Desember RT. 002 No. 034, Desa Banua Hanyar, Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan (kode pos 71455). Tata letak bangunan kantor kecamatan ini berada pada area fasilitas umum yang cukup strategis, di mana pada sisi kiri berdiri berdampingan dengan Puskesmas Pasar Sabtu, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Sungai Tabukan, serta Madrasah Ibtidaiyah (MI) Syiarul Islam. Sementara itu, pada sisi kanan area perkantoran ini berbatasan langsung dengan Kantor BKKBN Sungai Tabukan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Kecamatan Sungai Tabukan merupakan pusat orientasi layanan birokrasi pemerintahan tingkat kecamatan yang secara intensif berinteraksi dengan berbagai lapisan masyarakat setempat, sehingga sangat relevan dijadikan tempat empiris dalam mengevaluasi efektivitas serta kualitas layanan publik yang diselenggarakan.

Dalam merangkai kerangka pemikiran dan membuktikan fenomena yang diteliti, studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang berorientasi pada pengukuran empiris objektif. Pendekatan ini meletakkan angka dan analisis statistik sebagai instrumen utama untuk menguraikan, menguji, serta membuktikan fenomena yang menjadi fokus perhatian. Sebagaimana ditegaskan oleh Sugiyono (2024:16-17), metode penelitian 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. Berpijak pada pemikiran teoretis tersebut, pendekatan kuantitatif dalam riset ini difungsikan untuk mentransformasikan persepsi masyarakat mengenai pelayanan publik ke dalam bentuk data numerik. Langkah ini diambil guna menjamin bahwa inferensi yang dihasilkan bersifat terukur, sistematis, serta dapat digeneralisasikan secara sahih terhadap seluruh cakupan populasi atau sampel target tanpa terkontaminasi oleh bias subjektivitas peneliti.

Guna membedah hubungan sebab-akibat antarvariabel secara eksplisit, tipe penelitian yang diandalkan dalam kajian ini adalah penelitian asosiatif yang dipadukan dengan metode survei. Penggunaan tipe asosiatif dirancang untuk mengukur tingkat keterikatan sekaligus mengidentifikasi bentuk pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel bebas dan variabel terikat. Hal ini selaras dengan pandangan Ibrahim, dkk. (2023:95) yang menyatakan bahwa penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, serta mencari peranan, pengaruh, dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel bebas (independent) X dan variabel terikat (dependent) Y. Pada desain empiris ini, konstruksi variabel independen (X) diwakili oleh kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen (Y) diposisikan sebagai kepuasan masyarakat. Implementasi metode survei dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner yang terstruktur rapi sebagai alat pengumpul data primer utama, guna menjaring respons objektif dari para warga yang memanfaatkan jasa layanan di lokasi studi.

Konsep populasi dalam riset kuantitatif memegang peranan krusial sebagai batasan generalisasi temuan. Merujuk pada pandangan Sugiyono (2024:126), populasi mendeskripsikan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi tersebut semakin dipertegas oleh Abdullah, dkk. (2022:80) yang menyatakan bahwa populasi adalah

keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari makhluk hidup, benda, gejala, nilai tes, atau peristiwa sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam suatu penelitian, sekaligus mendefinisikannya sebagai keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Berdasarkan batasan konseptual tersebut, populasi bukan hanya mencakup deretan individu, melainkan juga karakteristik utuh yang melekat pada unit analisis tersebut. Dalam batasan empiris riset ini, populasi sasaran ditetapkan secara spesifik, yakni seluruh anggota masyarakat yang terdaftar menerima dan mengurus layanan birokrasi di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan sepanjang kurun waktu Januari hingga Maret 2026, dengan jumlah akumulatif terdata sebanyak 167 orang.

Mengingat keterbatasan waktu, tenaga, serta efisiensi pengumpulan data, peneliti mengambil sampel representatif yang mampu mencerminkan profil populasi secara presisi. Sebagaimana dijelaskan oleh Gay, dkk. (2009) dalam Agustianti, dkk. (2022:71), sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang dapat berupa sekelompok individu, item, atau peristiwa yang mewakili karakteristik kelompok yang lebih besar dari mana sampel tersebut diambil. Teknik penentuan ukuran sampel dalam studi ini mengadopsi formulasi Slovin dengan tingkat batas toleransi kesalahan (*margin of error* atau e) yang disepakati sebesar 10% (0,10). Perhitungan matematisnya dilakukan dengan membagi total populasi (N = 167) dengan penambah nilai satu atas perkalian populasi dan kuadrat tingkat kesalahan ($1 + 167 \mathbf{X} (0{,}10)^2$). Hasil komputasi dari formula n = 167 / (1 + 1,67) menghasilkan angka n = 62,54. Mengingat subjek penelitian merupakan entitas manusia yang tidak mungkin dihitung dalam fraksi desimal, maka besaran sampel tersebut dibulatkan ke atas menjadi tepat 63 orang responden masyarakat.

Operasionalisasi variabel dilaksanakan untuk menerjemahkan batasan konsep abstrak ke dalam tolok ukur indikator empiris yang terukur secara akurat. Pada variabel bebas, yakni Kualitas Pelayanan (X), kerangka konseptual dikembangkan berdasarkan *grand theory* Zeithaml, dkk. (1990) sebagaimana dikutip dalam Hardiyansyah (2018:63), yang membedah kualitas layanan ke dalam lima dimensi utama. Dimensi pertama adalah *Tangible* (berwujud) yang mencakup penampilan fisik petugas aparatur, kenyamanan fasilitas tempat pelayanan, kelengkapan sarana-prasarana pendukung, hingga kedisiplinan aparat saat melayani. Dimensi kedua, *Reliability* (keandalan), diukur melalui tingkat kecermatan petugas, ketersediaan standar pelayanan publik yang jelas, serta kemahiran dalam mengoperasikan alat bantu layanan. Dimensi ketiga, *Responsiveness* (ketanggapan), berfokus pada kesigapan menyapa warga, kecepatan dan ketepatan alur kerja tanpa birokrasi berbelit, serta kepekaan merespons keluhan. Dimensi keempat, *Assurance* (jaminan), mencakup kepastian tenggat waktu penyelesaian, jaminan keabsahan legalitas dokumen, dan transparansi kepastian biaya. Akhirnya, dimensi kelima *Empathy* (empati) dinilai dari prioritas terhadap kepentingan warga, kesopanan dan keharmonisan sikap, serta rasa saling menghargai.

Di sisi lain, konstruksi operasional variabel terikat, yaitu Kepuasan Masyarakat (Y), dibangun dari landasan teoretis Hawkins dan Lonny sebagaimana dimuat dalam Indrasari (2019:92). Penilaian kepuasan publik ini direpresentasikan melalui tiga ranah utama. Ranah pertama adalah Kesesuaian Harapan, yang menguji sejauh mana performa riil aparatur memenuhi ekspektasi awal masyarakat, menjawab kebutuhan konkret warga, serta konsisten terhadap standar operasional yang baku. Ranah kedua melibatkan Minat Berkunjung Kembali, yang merefleksikan keinginan psikologis warga untuk tetap memanfaatkan fasilitas layanan kecamatan di masa mendatang secara berulang. Ranah ketiga merujuk pada Kesediaan Merekomendasikan, yakni ketersediaan mental warga untuk membagikan pengalaman positif serta merekomendasikan mutu layanan kecamatan kepada sanak keluarga maupun rekan sejawat. Seluruh dimensi teoretis pada variabel X dan Y tersebut lantas disintesiskan ke dalam

kisi-kisi instrumen penelitian berbasis indikator, yang berfungsi sebagai panduan cetak biru (*blueprint*) dalam merumuskan butir-butir pertanyaan kuesioner secara komprehensif dan terstruktur.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menerapkan pendekatan triangulasi teknik guna menjamin kedalaman dan validitas informasi yang diperoleh. Instrumen utama berupa kuesioner disebarkan secara terstruktur kepada 63 responden terpilih, melingkupi item-item pertanyaan yang mengoperasionalkan indikator kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Prosedur ini diperkuat oleh observasi, yakni pengamatan sistematis langsung terhadap dinamika pelayanan di lapangan, serta studi dokumentasi guna menghimpun data sekunder relevan seperti profil instansi, tata struktur organisasi, hingga catatan agenda pelayanan Kantor Kecamatan Sungai Tabukan. Untuk menguantifikasi respons kualitatif masyarakat, instrumen pengukuran menggunakan Skala Likert sejalan dengan ketentuan Abdullah, K., dkk. (2022:69). Dalam skala lima tingkatan ini, setiap opsi jawaban diberi pembobotan skor secara bertingkat, yaitu pilihan Sangat Setuju (SS) berbobot skor 5, Setuju (S) berbobot skor 4, Kurang Setuju (KS) berbobot skor 3, Tidak Setuju (TS) berbobot skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) berbobot skor 1.

Sebelum data mentah dianalisis lebih lanjut untuk menarik kesimpulan substantif, seluruh butir instrumen kuesioner wajib melampaui pengujian validitas dan reliabilitas guna memastikan kelayakan ukurnya. Uji validitas dimanfaatkan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson yang dikomputasi melalui perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27, dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r hitung) skor butir pertanyaan terhadap skor totalnya. Butir instrumen dinyatakan valid apabila r hitung melebihi batas kritis r tabel. Sementara itu, uji reliabilitas ditujukan untuk menilai konsistensi internal instrumen apabila pengukuran dilakukan secara berulang pada kelompok responden yang setara. Pengujian reliabilitas ini mengeksekusi metode *Cronbach's Alpha* pada IBM SPSS Statistics 27. Instrumen riset diputuskan memiliki keandalan yang tinggi dan reliabel untuk dipergunakan jika koefisien *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan melampaui ambang batas acuan konvensional, yakni sebesar 0,60.

Tahapan pamungkas dalam metodologi ini adalah teknik analisis data kuantitatif yang terstruktur untuk menguji hipotesis penelitian. Langkah diawali dengan Uji Asumsi Klasik berupa Uji Normalitas, yang bertujuan memastikan bahwa data residual dari model regresi terdistribusi secara normal atau mendekati normal sebagai prasyarat pemodelan. Selanjutnya, analisis Regresi Linear Sederhana diterapkan dengan formula matematis Y = a + bX, di mana Y menandai kepuasan masyarakat, X melambangkan kualitas pelayanan, a adalah nilai konstanta, serta b melambangkan koefisien regresi. Kekuatan korelasi antarvariabel dievaluasi berdasarkan kriteria nilai r, mulai dari 0,00 - 0,199 (sangat rendah), 0,20 - 0,399 (rendah), 0,40 - 0,599 (sedang), 0,60 - 0,799 (kuat), hingga 0,80 - 1,000 (sangat kuat). Keberartian pengaruh parsial variabel X terhadap Y dibuktikan melalui Uji Hipotesis (Uji t) dengan mengevaluasi nilai signifikansi (p-value kurang dari 0,05). Akhirnya, Uji Koefisien Determinasi (R^2) dieksekusi guna mengukur seberapa besar persentase variasi kepuasan masyarakat yang mampu dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data kuantitatif menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 27, temuan empiris penelitian ini secara tegas membuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan memegang peranan krusial dalam membentuk tingkat kepuasan publik pada Kantor Kecamatan

Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Keberadaan institusi pemerintah kecamatan sebagai garda terdepan dalam pelayanan masyarakat menuntut kinerja administratif yang tidak hanya sigap, melainkan juga adaptif terhadap ekspektasi warga. Dalam lanskap tata kelola pemerintahan kontemporer, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh warga lokal bukan sekadar hasil sampingan, melainkan indikator utama dari efektivitas, keterbukaan, dan akuntabilitas birokrasi di tingkat lokal. Pengukuran yang terstruktur melalui instrumen statistik ini memverifikasi bahwa setiap interaksi pelayanan yang berlangsung di lingkungan kantor kecamatan memberikan implikasi langsung terhadap penilaian akhir masyarakat. Oleh sebab itu, pemahaman yang mendalam mengenai dinamika pengaruh antarvariabel ini menjadi sangat esensial guna merumuskan tata kelola pelayanan publik tingkat kecamatan yang lebih transparan dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pembuktian hubungan kausalitas tersebut dieksplorasi secara rinci melalui formulasi regresi linear sederhana yang menghasilkan model sistematis Y = 5,424 + 0,336X. Secara metodologis, nilai konstanta sebesar 5,424 mencerminkan kondisi dasar (*baseline*) dari variabel kepuasan masyarakat apabila variabel kualitas pelayanan diasumsikan bernilai nol atau berada dalam kondisi konstan tanpa intervensi perubahan. Sementara itu, besaran koefisien regresi bernilai 0,336 pada variabel X mengindikasikan bahwa untuk setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan, akan diimbangi oleh peningkatan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0,336 satuan. Koefisien yang bernilai positif ini memverifikasi adanya pola hubungan yang searah dan linier antara kedua variabel yang diuji. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa semakin profesional, responsif, dan optimal standar pelayanan yang dihadirkan oleh aparatur Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, maka secara linier tingkat kepuasan yang dirasakan oleh warga penerima manfaat layanan publik juga akan mengalami peningkatan yang nyata.

Validitas serta ketangguhan hasil penelitian ini makin diperkuat oleh pengujian hipotesis secara parsial melalui analisis uji t. Dari kalkulasi statistik yang telah dilakukan, diperoleh nilai t hitung sebesar 7,946 yang secara signifikan melampaui ambang batas nilai t tabel sebesar 1,670. Kesenjangan angka yang cukup signifikan ini didukung pula oleh nilai taraf signifikansi sebesar 0,000, di mana angka tersebut jauh berada di bawah ambang batas toleransi kesalahan statistik sebesar 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan kuantitatif tersebut, diambil keputusan statistik yang tegas untuk menerima hipotesis alternatif (Ha) sekaligus menolak hipotesis nol (Ho). Penerimaan Ha ini memberikan kepastian ilmiah bahwa kualitas pelayanan memang memberikan pengaruh yang positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Temuan ini menegaskan bahwa langkah untuk membenahi dan meningkatkan standar mutu pelayanan publik merupakan strategi inti yang terbukti efektif dalam membangun kepercayaan masyarakat.

Dalam melihat tingkat keeratan hubungan antarvariabel, hasil analisis koefisien korelasi mencatatkan nilai R sebesar 0,713. Angka ini menandakan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan publik tergolong dalam taraf korelasi yang kuat. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) yang tercatat sebesar 0,509 atau 51% mengungkapkan besaran kontribusi nyata dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini berarti bahwa sebesar 51% variasi dinamika naik turunnya kepuasan masyarakat di Kecamatan Sungai Tabukan dapat dijelaskan secara langsung oleh variabel kualitas pelayanan yang diterapkan oleh aparat setempat. Adapun proporsi sisanya sebesar 49% dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal di luar lingkup penelitian ini. Faktor-faktor pendukung lainnya tersebut meliputi ketersediaan sarana dan prasarana fisik, pembudayaan tata nilai

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

organisasi, kapasitas serta kompetensi teknis para pegawai, tingkat kecepatan dalam penyelesaian dokumen, hingga dinamika lingkungan sosial masyarakat.

Temuan kuantitatif di atas memiliki pijakan teoretis yang sangat kokoh dan sejalan dengan kerangka konseptual kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) sebagaimana disitasi dalam Hardiyansyah (2018:63). Dalam konstruksi teori tersebut, kualitas pelayanan publik dapat diurai dan dievaluasi secara terukur melalui lima dimensi utama, yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati). Kelima dimensi operasional ini berfungsi sebagai acuan komprehensif bagi masyarakat dalam memberikan penilaian objektif terhadap performa lembaga pemerintahan. Ketika sebuah instansi pelayanan publik mampu mengejawantahkan kelima indikator tersebut ke dalam praktik birokrasi harian, maka pemenuhan ekspektasi publik dapat dicapai secara optimal. Hal ini pada gilirannya akan memicu munculnya penilaian positif terhadap kredibilitas dan kualitas kinerja organisasi pemerintahan di mata warga lokal.

Menganalisis lebih dalam pada dimensi *tangible* (bukti fisik), masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan memberikan respons positif terhadap kerapian penampilan fisik para pegawai serta kondisi ruang pelayanan yang relatif bersih dan nyaman. Keberadaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai berhasil menghadirkan atmosfer profesionalisme yang meningkatkan taraf kenyamanan warga selama proses pengurusan administrasi berlangsung. Kendati demikian, temuan di lapangan mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa keterbatasan fasilitas fisik yang membutuhkan perhatian serta peremajaan agar peningkatan kualitas pelayanan dapat berjalan berkelanjutan. Sementara itu, pada dimensi *reliability* (keandalan), warga menilai bahwa para pegawai telah berupaya menjalankan prosedur operasional standar secara tertib. Kejelasan alur penanganan dan kemampuan staf dalam menyelesaikan urusan administrasi mencerminkan keandalan kinerja yang memadai, meskipun hambatan teknis berupa keterlambatan penyelesaian dokumen masih menjadi catatan evaluasi yang perlu ditingkatkan demi terciptanya efisiensi kerja.

Beralih pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), para petugas di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan dinilai memiliki tingkat kepedulian dan kecepatan yang baik dalam merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat. Kesigapan pegawai dalam memberikan penjelasan instruktif dan membantu warga yang mengalami kesulitan selama proses administrasi menjadi salah satu faktor kunci yang mendongkrak persepsi positif publik. Di samping itu, dimensi *assurance* (jaminan) berhasil menumbuhkan rasa aman dan tingkat kepercayaan yang tinggi bagi para pengguna layanan. Kepastian mengenai transparansi alur birokrasi, ketiadaan biaya terselubung, serta jaminan keabsahan legalitas dokumen yang diterbitkan menjadi benteng utama yang mengikis keraguan masyarakat terhadap integritas kelembagaan. Adanya kepastian hukum dan keterbukaan standar pelayanan ini secara nyata memperkuat fondasi kepuasan warga karena mereka merasa mendapatkan hak atas pelayanan publik secara adil dan terstruktur.

Eksplorasi pada dimensi kelima, yakni *empathy* (empati), memperlihatkan keunggulan aparatur dalam membangun interaksi komunikasi yang humanis dan beretika. Pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan mampu menunjukkan sikap yang ramah, sopan, santun, serta menjunjung tinggi kepatuhan nilai kesantunan tanpa membeda-bedakan status sosial ataupun ekonomi warga yang datang. Pendekatan pelayanan yang berbasis pada perhatian tulus dan kesediaan untuk mendengarkan kebutuhan masyarakat menciptakan suasana interaksi yang harmonis serta komunikatif. Sikap empati yang ditunjukkan oleh para petugas ini tidak sekadar memenuhi kewajiban tugas formal, melainkan berhasil membangun kedekatan emosional antara pihak penyelenggara

pemerintahan dan pengguna jasa layanan. Ketika warga merasa dihargai, diperlakukan secara setara, dan didengar keluhannya, maka kepuasan secara psikologis akan terbentuk secara alami, yang pada akhirnya memperkuat citra positif instansi kecamatan di tengah masyarakat.

Di samping selaras dengan konsep dimensi pelayanan, temuan empiris penelitian ini juga memberikan penegasan terhadap kerangka pemikiran Hawkins dan Lonney sebagaimana diuraikan dalam Indrasari (2019:92). Dalam perspektif teori tersebut, variabel kepuasan masyarakat dievaluasi melalui tiga indikator utama, yaitu tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan, kecenderungan minat untuk memanfaatkan kembali jasa pelayanan di masa mendatang, serta kesediaan warga untuk merekomendasikan layanan instansi tersebut kepada pihak lain. Dinamika kepuasan publik bergerak searah dengan sejauh mana kinerja nyata pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui standar ekspektasi awal yang dimiliki masyarakat. Ketika kualitas pelayanan yang dihadirkan berada pada performa optimalnya, persepsi masyarakat akan bergeser ke tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, kesenjangan antara kenyataan pelayanan yang rendah dan ekspektasi yang tinggi dipastikan akan memicu ketidakpuasan, yang pada akhirnya merosotkan tingkat kepercayaan terhadap institusi birokrasi.

Konformitas temuan ini makin solid ketika disandingkan dengan deretan literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dalam lingkup administrasi publik. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Safarin (2023), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memegang pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara. Begitu pula dengan studi empiris dari Charolina Sitepu (2023) yang mengonfirmasi adanya kontribusi positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap muara kepuasan publik. Konvergensi hasil dari berbagai lokasi penelitian ini mengindikasikan sebuah pola universal dalam tata kelola pemerintahan daerah, di mana peningkatan mutu pelayanan senantiasa menjadi determinan utama dalam mendongkrak kepuasan masyarakat. Dengan demikian, Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara perlu menjadikan temuan ini sebagai pijakan strategis untuk terus berinovasi, memperkuat kompetensi aparatur, serta meningkatkan kualitas infrastruktur pelayanan demi mewujudkan tata kelola birokrasi yang unggul, responsif, dan tepercaya.

SIMPULAN

Temuan empiris dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, membuktikan secara substantif dan signifikan bahwa mutu layanan publik memiliki kontribusi yang sangat menentukan dalam membentuk persepsi positif warga. Berdasarkan formulasi analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan matematik Y = 5,424 + 0,336X, dapat dimaknai bahwa angka konstanta sebesar 5,424 merepresentasikan kondisi basis kepuasan masyarakat apabila belum ada intervensi peningkatan variabel pelayanan, sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0,336 menegaskan bahwa setiap perbaikan atau peningkatan pada satu unit kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,336 satuan secara konsisten. Pembuktian secara statistik inferensial melalui pengujian hipotesis (uji t) memperkuat temuan tersebut, di mana nilai t-hitung sebesar 7,946 terbukti jauh lebih besar melebihi nilai t-tabel sebesar 1,670 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 yang berada di bawah ambang batas 0,05, sehingga secara metodologis hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (Ho) ditolak secara meyakinkan. Besarnya daya eksplorasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik terkonfirmasi melalui perolehan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,509 atau setara 51%, yang bermakna bahwa separuh lebih variasi kepuasan masyarakat ditentukan oleh sejauh mana kualitas

pelayanan diberikan oleh aparatur kecamatan, sementara sisa proporsi sebesar 49% dijelaskan oleh faktor-faktor eksogen lain di luar lingkup analisis model ini, dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,713 yang mengidentifikasikan korelasi positif serta tergolong dalam kategori kuat antara mutu layanan dan kepuasan penerima manfaat. Beranjak pada penelaahan analisis deskriptif yang digali secara komprehensif melalui instrumen kuesioner, observasi lapangan yang sistematis, serta studi dokumentasi, terpotret gambaran yang mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap dimensi-dimensi variabel kualitas pelayanan (X) yang diterapkan di instansi tersebut. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*), kinerja instansi tercatat sangat memuaskan, di mana indikator kesopanan dan kerapian penampilan petugas, kenyamanan fasilitas tempat pelayanan, kelengkapan sarana prasarana fisik, hingga kedisiplinan aparatur dalam menjalankan jam kerja operasional seluruhnya tergolong dalam kualifikasi baik. Selanjutnya, pada dimensi keandalan (*reliability*), indikator ketelitian serta kecermatan petugas saat melayani pemohon berhasil mencapai predikat baik, meskipun pada indikator kepemilikan standar pelayanan yang transparan serta kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sarana alat bantu kerja masih berada pada predikat cukup baik yang memerlukan perhatian optimalisasi di masa mendatang. Sementara itu, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan tingkat efisiensi yang tinggi, di mana indikator kepekaan merespons kehadiran masyarakat, kecepatan dan ketepatan pemberian layanan tanpa birokrasi yang berbelit-belit, serta kesiapsiagaan menindaklanjuti keluhan warga seluruhnya dinilai dalam kualifikasi baik oleh para responden. Pada dimensi jaminan (*assurance*), indikator jaminan ketepatan waktu penyelesaian administrasi berada pada predikat cukup baik, sedangkan jaminan keabsahan legalitas dokumen dan transparansi kepastian biaya layanan dinilai tergolong baik sehingga menumbuhkan rasa percaya di masyarakat. Adapun pada dimensi empati (*empathy*), komitmen pelayan publik terbukti sangat berorientasi pada kebutuhan warga, di mana indikator keutamaan mendahulukan kepentingan masyarakat, kesantunan sikap aparatur, serta rasa menghargai setiap penerima layanan tanpa membeda-bedakan latar belakang secara konsisten meraih predikat baik. Sejalan dengan perbaikan layanan tersebut, penilaian deskriptif pada variabel kepuasan masyarakat (Y) turut memperlihatkan hasil evaluasi yang sangat menguntungkan. Pada dimensi kesesuaian harapan, seluruh indikator yang mencakup ketersesuaian layanan dengan ekspektasi publik, pemenuhan kebutuhan riil warga, serta ketaatan pada standar pelayanan resmi tergolong dalam kualifikasi baik. Pada dimensi minat berkunjung kembali, antusiasme masyarakat untuk mendatangi kembali instansi tersebut guna mengurus kepentingan birokrasi serta minat untuk memanfaatkan secara berulang fasilitas layanan yang ada tergolong dalam kategori baik. Terakhir, pada dimensi kesediaan merekomendasikan, kerelaan publik untuk menyarankan layanan Kantor Kecamatan Sungai Tabukan kepada sanak saudara maupun rekan tergolong baik, sedangkan indikator kesediaan warga untuk membagikan narasi atau informasi positif terkait pengalaman pelayanan kepada pihak lain tergolong dalam kualifikasi cukup baik, yang secara keseluruhan menegaskan bahwa pembenahan kualitas tata kelola pelayanan di tingkat kecamatan ini telah memicu kepuasan publik secara nyata, holistik, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, K., dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Agustianti, R., dkk. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.* Bandung: CV. Tohar Media.

Anonim, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Dahlan. (2023). *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit NEM.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, M. B. (2023). *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan*. Jakarta.

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* Bandung: Unpad Press.

Ramlawati. (2020). *Total Quality Management*. Makasar: CV. Nas Media Pustaka.

Revida, E., dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* Medan: Yayasan Kita Menulis.

Safarin, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. (Skripsi, STIA Amuntai). STIA Amuntai.

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sitepu, C., dkk. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat*. (Skripsi Universitas Sumatera Utara). Universitas Sumatera Utara.

Tim Penyusun. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.