JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

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

Pahruraji[1], Irza Setiawan[2], Agus Sya'bani Arlan[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: ahhaglaidik@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang pada penelitian ini adalah berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa fenomena masalah Pertama, pegawai kurang disiplin dalam hal waktu kerja. Kedua, sarana dan prasarana yang belum memadai. Ketiga, penilaian kepuasan pelayanan yang masih menggunakan cara manual akibatnya pengujung atau penerima pelayanan sangat jarang menggunakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 67 orang responden dengan teknik total sampling. Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan skor menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai sebesar 0,000 kurang dari sebesar 0,05 dan hasil uji t menunjukkan nilai t_hitung sebesar 6,668 lebih besar dari nilai t_tabel sebesar 1,998. Selain itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinan (R2) menunjukkan nilai sebesar 40,8 % dibulatkan menjadi 41%, sehingga dapat dikatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan dengan persentase sebesar 41% sisanya 59% pengaruh dari variabel lainnya. disarankan kepada Kepala Kantor Camat Sungai Tabukan agar lebih memperhatikan pegawainya dalam segi kedisiplinan seperti jam masuk kerja, dan memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran. Kepada petugas pelayanan Perlunya ada peningkatan dalam hal kelengkapan administrasi perkantoran.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The background of this research is based on observations that revealed several issues. First, employees lack discipline regarding working hours. Second, the facilities and infrastructure are inadequate. Third, the assessment of service satisfaction still uses manual methods, resulting in visitors or service recipients rarely utilizing it. This research uses a quantitative approach. The population of this study is 67 respondents using a total sampling technique. Data collection techniques include distributing questionnaires, observation, and documentation. The scoring technique uses a Likert scale. Data analysis techniques include assumption tests and hypothesis testing. The results of the research show that service quality has a significant influence on community satisfaction at the Sungai Tabukan Sub-district Office. This is evidenced by the results of a simple linear regression test showing a value of 0.000, which is less than 0.05, and the t-test results showing a t_calculated value of 6.668, which is greater than the t_table value of 1.998. Additionally, based on the results of the coefficient of determination (R2) test, it shows a value of 40.8%, rounded to 41%, indicating that service quality affects the satisfaction of visitors to the Daha Selatan Public Library by 41%, with the remaining 59% influenced by other variables. It is recommended that the Head of the Sungai Tabukan Sub-district Office pay more attention to employee discipline, such as work start times, and impose sanctions on employees who commit violations. Service officers need to improve the completeness of office administration.

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan media pembelajaran yang terus meningkat, kebutuhan masyarakat akan informasi dan bahan pembelajaran harus dapat meningkatkan kualitas pengetahuan masyarakat tentang berbagai macam informasi agar masyarakat mempunyai nilai tambah dalam memberikan potensi yang dimiliki untuk negara. Salah satu wadah untuk meningkatkan kebutuhan informasi dan pengetahuan masyarakat yaitu dengan adanya perpustakaan.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelolah dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat,kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Permasalahan Pertama yaitu pegawai kurang disiplin dalam hal waktu kerja, Permasalahan yang kedua adalah sarana dan prasarana yang belum memadai. Seperti Printer yang kurang dikarenakan ada yang rusak sehingga pegawai yang berada diruangan kasi lain harus keruangan Tata Usaha untuk mencetak dokumen, Permasalahan ketiga yaitu penilaian kepuasan pelayanan yang masih menggunakan cara manual dengan meletakkan kartu kedalam wadah/kotak penilaian kepuasan pelayanan akibatnya pengujung atau penerima pelayanan sangat jarang menggunakan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara". Dengan harapan penelitian ini dapet digunakan sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan pada kantor kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten HSU.

METODE

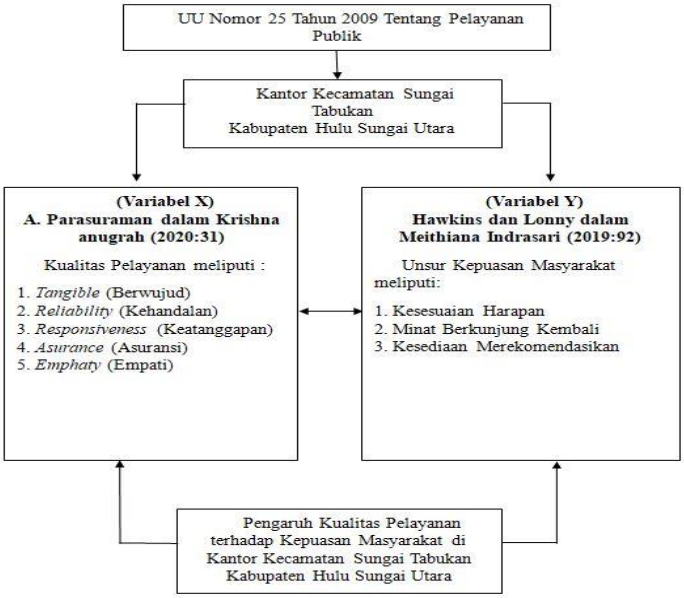
Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketehaui. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sungai Tabukan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian kuantitatif deskriptif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka-angka kemudian dihitung sesuai dengan ketentuan. Hasil penelitian ini yaitu beruapa angka-angka yang ditafsirkan ke dalam bentuk kalimat atau berbentuk deskriptif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kalangan yang menerima pelayanan non perizinan di Kecamatan Sungai Tabukan pada Bulan Januari - Oktober 2023 yang berjumlah 67

orang. Teknik *Total Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



PEMBAHASAN

Hasil penelitian diambil berdasarkan dari beberapa pengujian seperti uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi (R2) yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	Variabel	r_{tabel}	r_{hitung}	Ket
X1	Kualitas Pelayanan (X)	0.24	0.78	Valid
X2		0.24	0.724	Valid
X3		0.24	0.837	Valid
X4		0.24	0.784	Valid
X5		0.24	0.683	Valid
X6		0.24	0.637	Valid
X7		0.24	0.703	Valid
X8		0.24	0.801	Valid
X9		0.24	0.678	Valid
X10		0.24	0.809	Valid
X11		0.24	0.816	Valid
X12		0.24	0.762	Valid
X13		0.24	0.751	Valid
X14		0.24	0.499	Valid
X15		0.24	0.795	Valid
X16		0.24	0.804	Valid
X17		0.24	0.778	Valid
Y1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.24	0.565	Valid
Y2		0.24	0.719	Valid
Y3		0.24	0.773	Valid
Y4		0.24	0.675	Valid

Hasil dari uji validitas menunjukkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga seluruh item pertanyaan dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Item	Variabel	Nilai R	Cronbach's Alpha	Ket
X1	Kualitas Pelayanan (X)	0.6	0.953	Valid
X2		0.6	0.954	Valid
X3		0.6	0.952	Valid
X4		0.6	0.953	Valid
X5		0.6	0.957	Valid
X6		0.6	0.956	Valid
X7		0.6	0.955	Valid
X8		0.6	0.953	Valid
X9		0.6	0.955	Valid
X10		0.6	0.953	Valid
X11		0.6	0.953	Valid
X12		0.6	0.954	Valid
X13		0.6	0.954	Valid
X14		0.6	0.958	Valid
X15		0.6	0.953	Valid
X16		0.6	0.953	Valid
X17		0.6	0.953	Valid
Y1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.6	0.848	Valid
Y2		0.6	0.786	Valid
Y3		0.6	0.76	Valid
Y4		0.6	0.808	Valid

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa angka dari nilai Conbach's Alpha pada kedua variable dalam penelitian ini menunjukkan besaran diatas nilai 0,60. Hal ini berarti, bahwa seluruh penyataan untuk kedua variabel adalah reliable dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-veriabel dan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dalam model penelitian.

3. Uji Normalitas

Tabel 3.Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			67
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.58268678
Most Extreme Differences	Absolute		.122
	Positive		.122
	Negative		-.102
Test Statistic			.122
Asymp. Sig. (2-tailed)			.014[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.253[d]
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.242
		Upper Bound	.264

Pada tabel diatas menunjukan nilai pada kolom Monte Carlo Sig (2-tailed) untuk keseluruhan atau secara parsial yang ditunjukkan pada *Unstandardized Residual* menunjukkan nilai 0,253 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau data tersebut berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.781	1	113.781	44.735	.000[b]
	Residual	165.323	65	2.543		
	Total	279.104	66			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel diatas menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) dari variable Kualitas Pelayanan (X) terhadap variable Kepuasan Masyarakat (Y). dari output tersebut terlihat bahwa nilai Sig. <0,10, yaitu 0,000 < 0,10 yang berarti model persamaan regresi berdasarkan pada penelitian adalah signifikan, artinya model regresi linier memenuhi kategori linieritas.

5. Uji T

Tabel 5.Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.889	1.919		2.548	.013
	Kualitas Pelayanan	.173	.026	.638	6.688	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil dari uji t menunjukkan nilai $thitung > ttabel$, sehingga dapat dipastikan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6.Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638[a]	.408	.399	1.59481

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil dari uji koefisien determinasi (R2) diperoleh nilai yaitu sebesar 72%, sehingga diketahui bahwa ada pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) yaitu sebesar 72% sedangkan 28% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti.

SIMPULAN

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

1. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Tabukan. Hal ini dibuktikan dengan Hasil Uji Hipotesis menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji T. Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai Y = 4,889 + 0,173X atau Y = 0,173 X 4,889, yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas maka berpengaruh sebesar 0,173 kepada kepuasan, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Sedangkan dari hasil perhitungan uji T yaitu ^{t}hitung sebesar 6,688 dibandingkan dengan ^{t}tabel (db=65) yaitu 1,998 dengan taraf signifikan 5%, ini berarti bahwa ^{t}hitung > ^{t}tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak, Ha atau Hipotesis Alternatif berbunyi "Ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara".
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan adalah Moderat. Hal ini terbukti dari hasil penelitian menggunakan aplikasi SPSS 25 pada tahun 2023, dari 67 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,638 sehingga dapat dihasilkan koefisien Determinan (r^2) = 40,8% yang dibulatkan menjadi 41% atau bisa diuraikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sungai Tabukan dapat dikategorikan moderat. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan secara otomatis tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Sementara sisanya sebesar 59% di pengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan”, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan, yaitu sebagai berikut:

1. kepada Kepala atau Camat kantor kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara agar lebih memperhatikan pegawainya, mencek dalam hal kehadiran, kontrol pegawai, tegas dalam menegur dan memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran. Dilakukan apel pagi setiap harinya agar pegawai terbiasa disiplin dan selalu mengevaluasi jalannya pelayanan di Kantor Sungai Tabukan. Berkaitan dengan sarana prasarana agar kedepannya lebih diperhatikan dengan cara memaksimalkan sarana prasarana yang ada, serta berusaha terus meningkatkan dengan memperhatikan hal-hal pokok penunjang pelayanan. Perlunya ada peningkatan dalam hal kelengkapan administrasi perkantoran terutama yang menyangkut kearsipan atau penyimpanan dokumen agar lebih mudah dalam mencari dokumen yang dibutuhkan sewaktu-waktu.
2. Untuk seluruh pegawai Kecamatan Sungai Tabukan disarankan agar lebih memperhatikan jam kerja, meningkatkan disiplin waktu demi peningkatan kualitas pelayanan serta cepat tanggap dalam menerima keluhan dan aspirasi dari masyarakat. Disarankan kepada pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan agar ada kepastian dan lebih tepat waktu jangan menunda-nunda.
3. Untuk masyarakat Kecamatan Sungai Tabukan agar turut mengontrol jalannya pelayanan pada Kantor Kecamatan Batang Alai Utara dengan cara memberikan kritik dan saran yang membangun pada kotak saran penilaian kepuasan pelayanan yang telah disediakan oleh pihak Kantor Kecamatan Sungai Tabukan agar Kritik dan saran yang diterima melalui kotak penilaian dapat membantu kantor camat Sungai Tabukan mengidentifikasi area di mana mereka dapat meningkatkan kualitas layanan mereka. Hal ini dapat mencakup perbaikan proses, kejelasan informasi, atau efisiensi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Amy Y.S Rahayu (2020) *Pelayanan Publik dan E-Goverment: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Anugrah, K. and Sudarmayasa, I.W. (2020) 'Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi'. Gorontalo: *Ideas Publishing*.

Dr. Harbani Pasolong, M.S. (2017) *Teori Adminsitrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Dr. Rahman Mulyawan (2016) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Dyah Mutiarin (2014) *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hayani (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar'.

Indrasari, D.M. (2019) *pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya :Unitomo Press.

Ir. Syofian Siregar, M. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Pranamedia Grup.

Muthmainah, E. (2017) *Bunga Rampai Administrasi Publik*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik.

Rohansyah, M. (2017) *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Di Rumah Sakit, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Yogyakarta: Gawe Buku

Sabilastus Salma (2021) 'Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satpas Colombo Kota Surabaya'.

Satispi, E. and Si, S.P.M. (2018) 'teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik'. Tangerang Selatan: UMJ Press 2018

Sawir, M. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Bandung: Unpad Press.

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

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 Pubik.