

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Siti Julaiha<sup>1</sup>, Arpandi<sup>2</sup>, Saidah Hasbiyah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [1301stjulaiha@gmail.com](mailto:1301stjulaiha@gmail.com)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, instansi, lembaga atau organisasi agar terciptanya pelayanan atau penyampaian yang terbaik. Kepuasan masyarakat adalah tingkat sejauh mana anggota masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi publik. Ini mencakup organisasi persepsi masyarakat terhadap kualitas, keterjangkauan, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih kurangnya kedisiplinan pada petugas, tidak tersedianya resepsionis dan satpam yang berjaga, dan terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat tentang Mall Pelayanan Publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel 89 responden. Jenis sampling yang digunakan yaitu Sampling Insidental. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, penelitian kepustakaan, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data digunakan uji hipotesis dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS versi 27 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y), hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yang telah diolah dengan SPSS maka dapat diketahui bahwa nilai variabel kualitas pelayanan (X) signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda adjusted R Square adalah sebesar 0,894 atau sebesar 67,2%.

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

### ABSTRACT

*Service quality is a standard that must be achieved by individuals, groups, institutions, agencies, or organizations to create the best service or delivery. Public satisfaction is the extent to which members of the community feel satisfied with the services provided by the government or public organizations. This includes the community's perception of the quality, affordability, accessibility, and responsiveness of the services they receive. This research is motivated by the lack of discipline among officers, the absence of receptionists and security guards on duty, and complaints from the public about the Public Service Mall. The method used in this study is descriptive quantitative, with a sample size of 89 respondents. The type of sampling used is Incidental Sampling. Data collection techniques in this study include questionnaire distribution, observation, interviews, literature review, and documentation. Hypothesis testing and determination coefficient analysis were conducted using SPSS version 27 for Windows. The results of this study indicate that service quality (X) has an influence on public satisfaction (Y). This is evidenced by the results of the t-test processed with SPSS, which shows that the significance value of the service quality variable (X) is 0.000, which is smaller than 0.05. It is also found that the value of the multiple adjusted R Square determination coefficient is 0.894 or 67.2%.*

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction, Influence

### PENDAHULUAN

Sejak dalam kandungan sampai ke liang lahat, seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. (DJKN, 2021)

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. (Azman, 2021)

Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, adalah salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berdasarkan yang tercantum dalam Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 6 Tahun 2021. Agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, Mall Pelayanan Publik harus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dimana kualitas pelayanan publik ini didukung oleh faktor antara lain tangibels, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. (Nurdin, 2019)

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, penulis menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

a. Tangibles (berwujud)

Kurangnya disiplin petugas, seperti tidak berada tepat waktu di loket pelayanan. Baik itu saat waktu pagi, atau saat sesudah jam istirahat siang. Hal itu pun menyebabkan masyarakat kerap kali harus menunggu petugas datang, atau bahkan harus pulang saat petugas belum ada di loket pelayanan.

b. Reliability (kehandalan)

Masih ada petugas yang kurang ahli dalam menggunakan alat bantu untuk melakukan pelayanan, misalnya dalam penggunaan komputer.

c. Assurance (jaminan)

Petugas belum dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Hal itu selain karena disebabkan kurang disiplinnya petugas, juga disebabkan saat pelayanan berlangsung dapat terjadi gangguan atau error dalam sistem jaringan. Sehingga pelayanan pun tertunda dan tidak selesai tepat waktu.

d. Emphaty (empati)

Belum sepenuhnya memenuhi dalam mendahulukan kepentingan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, disebabkan karena masih ada petugas yang tidak datang tepat waktu di loket pelayanan.

2. Kepuasan Masyarakat (Y)

a. Persyaratan

Kurangnya informasi tentang pemenuhan persyaratan, dan juga tidak adanya resepsionis atau petugas yang berada di bagian paling depan untuk memberitahu persyaratan apa saja yang diperlukan jika ingin melakukan pelayanan. Karena hal itu, masyarakat kerap kali harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan.

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tidak adanya satpam atau petugas resepsionis, sehingga masyarakat sering kebingungan saat memasuki Mall Pelayanan Publik untuk melakukan pelayanan.

c. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian belum bisa tepat waktu atau tertunda, disebabkan kurang disiplin petugas dan dapat terjadi gangguan atau error di dalam sistem.

d. Kompetensi pelaksana

Masih ada beberapa petugas yang belum menguasai alat bantu pelayanan, hal itu pun menyebabkan adanya sedikit kendala dalam penyelesaian produksi pelayanan.

e. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana yang masih kurang baik sebab masih ada yang kurang dalam hal kedisiplinan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

f. Penanganan Pengaduan

Belum ada respon dari petugas tentang pengaduan atau keluhan dari masyarakat. Hal itu dapat dilihat dari masih ada keluhan masyarakat tentang petugas yang tidak berada tepat waktu di loker pelayanan. Keluhan tersebut terdapat di buku pengaduan dan di kolom komentar google map Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Rating di google map Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara pun terbilang sangat rendah akibat keluhan-keluhan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif, yaitu dengan usaha pemanfaatan, pengumpulan dan pengolahan data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang nantinya data yang telah dikumpulkan tersebut secara statistik. (Sugiyono, 2013)

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode hubungan kausal (sebab akibat) dengan pendekatan kuantitatif. Menggunakan metode penelitian ini peneliti akan mengetahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara pada bulan Juni – September 2023 sebanyak 781 orang. (Sinambela, L, P. Sinambela, 2021)

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling Insidental yaitu teknik pengambilan sampel teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 89 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. (Asra, A. Prasetyo, 2015)

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pendapat orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, penulisan analisis kuantitatif menggunakan pertanyaan dan skor sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS): 5

Setuju (S): 4

Kurang Setuju (KS): 3

Tidak Setuju (TS): 2

Sangat Tidak Setuju (STS): 1

## **PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Setelah melakukan pengolahan berdasarkan data yang diperoleh, peneliti kemudian melakukan perhitungan analisis data. (Lestari, P, 2021)

Berikut adalah data hasil dari pengolahan data dari responden Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 <sup>a</sup>	.672	.668	4.594

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil olah data SPSS 27

- 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
- ≥ 0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah
- ≥ 0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
- ≥ 0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
- ≥ 0,75 – 0,99 : **Korelasi sangat kuat**

Pada tabel diatas menampilkan R yang merupakan simbol dari koefisien korelasi, nilai korelasinya adalah 0,820. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua varibel penelitian ada di kategori “Korelasi sangat kuat”.

**Tabel 2. Hasil Uji Parsil (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.933	4.213		3.782	.000		
Kualitas Pelayanan	.847	.063	.820	13.344	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil olah data SPSS 27

Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitung t hitung sebesar 13.344 lebih besar dibandingkan dengan t tabel yaitu 1.985 dengan taraf signifikan 0,05. Jadi t hitung > t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) untuk pengujian dua variabel.

**Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 <sup>a</sup>	.672	.668	4.594

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil olah data SPSS 27

Setelah kolerasi diketahui sebesar 0,820, maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan (R<sup>2</sup>) yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 R^2 &= (0,820)^2 \times 100 \\
 &= 0,672 \times 100 \\
 &= 67,2\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat kesimpulan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 67,2%. Artinya dengan kata lain pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sangat kuat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara” tahun 2023, maka dapat didapatkan kesimpulan bahwa Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara tahun 2023, dengan diketahui  $t$  hitung  $13.344 > t$  tabel 1.985 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa 89 responden maka didapat nilai  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kemudian terdapat hasil pengolahan data dari analisis korelasi dihasilkan nilai R sebesar 0,894 dengan koefisien determinasi sebesar 67,2% yang artinya juga adanya pengaruh yang sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y). Koefisien determinasi sebesar 67,2% ini merupakan nilai dari variabel berwujud atau bukti nyata pelayanan, kehandalan, daya tanggap dan empati petugas, jaminan, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, kompetensi dan perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan. Sedangkan 32,8% sisanya merupakan nilai dari variabel faktor subjektif yang berkaitan dengan persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor situasional yang berkaitan dengan situasi yang dihadapi masyarakat saat menggunakan pelayanan, serta faktor tentang pemahaman masyarakat tentang pelayanan.

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, memperhatikan penilaian pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini. Beberapa aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan dalam penelitian ini, yaitu informasi persyaratan, kemudahan dalam melakukan prosedur pelayanan, meningkatkan kedisiplinan petugas, empati petugas, kemampuan petugas dalam mengoperasikan komputer dan juga respon petugas dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Asra, A. Prasetyo, A. (2015) *Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei*. 1Asra, A. edn. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Azman (2021) *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, <https://djpb.kemenkeu.go.id>.
- DJKN (2021) *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*, <https://djkn.kemenkeu.go.id>.
- Lestari, P. W. (2021) *Modul Pengolahan dan Analisis Data Menggunakan SPSS*. 1st edn. Jakarta Timur: Universitas Binawan.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. 1st edn. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.



Sinambela, L, P. Sinambela, S. (2021) *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoretik dan Praktik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R5D*. 1st edn. Bandung: Alfabeta.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.