

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

Akhmad Rizki¹, Irza Setiawan², Agus Surya Dharma³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: rizkyzha03@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik sangat berkorelasi dengan kapasitas, daya tanggap, ketepatan waktu, dan ketersediaan infrastruktur, yang mendorong interaksi dinamis antara penyedia layanan dan pelanggan. Jika suatu layanan memenuhi harapan penerimanya, maka layanan tersebut dianggap berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika suatu layanan tidak memenuhi harapan klien, layanan tersebut mungkin dianggap berkualitas buruk. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Ada tiga teknik yang digunakan untuk memperoleh data: survei, observasi, dan dokumentasi. Sampel yang tidak disengaja sebanyak tujuh puluh orang menyediakan sumber data. Setelah pengumpulan data, data dianalisis menggunakan program IMB SPSSv.25 untuk menunjukkan adanya dan kuatnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Uji T, uji R², dan uji regresi linier sederhana dilakukan. Berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Terlihat bahwa t taksiran sebesar 21,473 lebih besar dari t tabel ($df=N-1$) sebesar 1,667 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena angka tersebut mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05. Kuatnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan adanya hubungan sebesar 87% antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The quality of public services is strongly correlated with the capacity, responsiveness, timeliness, and availability of infrastructure, which promotes a dynamic interaction between service providers and customers. If a service fulfills the recipient's expectations, it is considered high quality. Conversely, if a service falls short of the client's expectations, it might be considered poor quality. This study employs a quantitative technique and a quantitative descriptive research design. Three techniques were used to get the data: survey, observation, and documentation. An unintentional sample of seventy people provides the data source. Following data collection, the data was analyzed using the IMB SPSSv.25 program to demonstrate the existence and strength of the effect of service quality on visitor satisfaction at the Kelua District Office. The T test, R² test, and simple linear regression test were performed. According to the study's findings, service quality has a big impact on community satisfaction at the Tabalong Regency's Kelua District Office. It can be seen that the estimated t of 21.473 is bigger than the t table ($df=N-1$) of 1.667 with a significance level of 0.000 since this figure has a significant value of less than 0.05. The strong effect of service quality on community satisfaction is shown by the 87% connection between service quality and contentment in the community.

Keyword: Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik, disebut juga pelayanan luar biasa, adalah pelayanan terbaik yang memenuhi kriteria mutu pelayanan. Penyedia layanan berdedikasi untuk menjaga standar layanan, yang menjadi standar pemberian layanan dan titik acuan untuk mengevaluasi kualitas layanan, guna memberikan layanan berkualitas tinggi, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada

masyarakat. Sejumlah unsur standar pelayanan yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, meliputi persyaratan, tata cara, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, layanan, produk, dan penanganan keluhan. Sebuah lembaga pemerintah atau organisasi lain mungkin dianggap telah memberikan layanan yang luar biasa jika mampu menerapkan kriteria kualitas ini dalam praktiknya.

Ketersediaan infrastruktur, daya tanggap, kapasitas, dan ketepatan waktu semuanya terkait langsung dengan layanan publik. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi harapan pengguna jasa. Namun, dapat dikatakan bahwa suatu layanan berkualitas rendah jika layanan tersebut gagal memenuhi harapan orang-orang yang menggunakannya. Pendapat konsumen dan setiap undang-undang atau peraturan yang berlaku terkait dengan kualitas jasa menentukan baik atau buruknya suatu jasa, bukan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa atau jasa.

Ketika konsumen dan penyedia layanan—yaitu layanan dan manusia—menciptakan interaksi yang dinamis, itulah kondisi kualitas layanan. Ketersediaan infrastruktur, daya tanggap, kapasitas, dan ketepatan waktu semuanya terkait langsung dengan layanan publik. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi harapan pengguna jasa. Namun, dapat dikatakan bahwa suatu layanan berkualitas rendah jika layanan tersebut gagal memenuhi harapan orang-orang yang menggunakannya. Pendapat konsumen dan setiap undang-undang atau peraturan yang berlaku terkait dengan kualitas jasa menentukan baik atau buruknya suatu jasa, bukan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa atau jasa.

Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik belum dapat dipenuhi oleh institusi pemerintah. Masih banyaknya pengaduan masyarakat mengenai diskriminasi dalam pelayanan menjadi bukti akan hal ini. Misalnya saja, beberapa orang menghadapi tantangan saat mengajukan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di kantor pemerintah, seperti harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mempercepat pengobatan. Selain itu, keluhan lain yang disuarakan oleh klien adalah kurangnya kepastian mengenai waktu, sehingga menyebabkan dukungan di bawah standar. Ketidakpastian mengenai masa depan dapat merugikan reputasi lembaga pemerintah. Mengingat pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama pemerintah, maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menggambarkan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. . dalam melaksanakan kewajiban hukum serta sebagai penerima yang dituju. Petugas pelayanan publik, pemerintah daerah, dan badan usaha daerah yang memberikan pelayanan publik merupakan contoh penyedia layanan publik. Sementara itu, orang perseorangan, perkumpulan masyarakat, atau organisasi yang berstatus hukum dianggap sebagai penerima pelayanan publik dan berhak mendapatkannya.

Penulis menemukan permasalahan bagaimana kebahagiaan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong berdasarkan observasi. Permasalahan tersebut antara lain adalah ketidakmampuan masyarakat memahami fakta yang diberikan polisi, rendahnya disiplin dan ketepatan waktu pendokumentasian E-KTP, serta rendahnya kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai aspek mengenai bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan masyarakat telah menjadi fokus penelitian sebelumnya. Salah satu penelitian yang menguji hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan kantor kecamatan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan

masyarakat di Kantor Kecamatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Untuk mengumpulkan informasi untuk proyek ini, tinjauan literatur dan penelitian lapangan dilakukan. Kota secara keseluruhan dijadikan sebagai populasi penelitian. Kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kabupaten, seperti yang ditunjukkan oleh temuan penelitian, yang juga mengukur pengaruh penelitian terhadap kepuasan masyarakat. Kaitan antara kebahagiaan masyarakat dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan dikaji dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik kuantitatif. Peserta dalam penelitian ini dipilih dari sampel 98 orang yang menyatakan minatnya pada Departemen. Kuesioner digunakan sebagai bagian dari metode pengumpulan data. Metode analisis yang digunakan dengan software SPSS versi 23 meliputi uji t, uji koefisien determinasi (R^2), dan analisis regresi dasar. Persamaan regresi $Y = 20,326 + 0,430$ merupakan hasil analisis regresi linier dasar. Nilai kepuasan kerja sebesar 0,430 pada saat kualitas pelayanan berada pada tingkat satu satuan, konsisten dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,430. Hasil uji t yang digunakan untuk menilai hipotesis menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak (nilai $t = 4,462 > t$ tabel 3,840). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan masyarakat dan tingkat kualitas pelayanan di kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Nilai R square (R^2) sebesar 0,322 dan nilai R sebesar 0,514 sesuai temuan uji koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya unsur lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini sebesar 67,8%, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan sebesar 32,2%.

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (dalam Mustanir, 2022:19), pelayanan publik yaitu segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Siriattakul (dalam Mustanir, 2022:20) Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Dari beberapa uraian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik itu merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih, dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah yang memberikan layanan baik itu jasa atau pun berupa barang sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat atau si penerima layanan dengan dibarengi rasa tanggung jawab dan akuntabilitas.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Agustina (2019:12) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lovelock (dalam Mu'ah, 2014:73), Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian, kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang dimukakan oleh Welch (dalam Mu'ah, 2014:73) Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing. dan satu-satunya jalan memaja pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Menurut Zeithaml et. al (dalam Mu'ah, 2014:74). Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Sedangkan Menurut Wyckof (dalam Mu'ah, 2014:74) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Inti dari penjelasan Wyckof ini adalah bahwa konsep kualitas pelayanan umum terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan definisi tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Pertiwi, 2021:70-71) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut adalah:

Keandalan (Reliability)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi reliability, yaitu:

1. Kecermatan dalam melayani masyarakat.
2. Standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi responsiveness, terdiri dari:

1. Merespons dengan baik masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Perusahaan melakukan masyarakat dengan cepat, tepat, dan cermat.
3. Perusahaan melayani dalam waktu yang tepat.
4. Semua keluhan masyarakat direspons oleh perusahaan.

Jaminan (Assurance)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi assurance, di antaranya:

1. Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.
2. Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.
3. Perusahaan memberikan jaminan legalitas.

Perhatian (Attention)

Attention adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi attention, di antaranya:

1. Pelaku usaha melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.
2. Menghargai setiap Masyarakat.
3. Mendahulukan kepentingan Masyarakat.
4. Melayani dengan tidak diskriminatif.

Bukti Langsung (Tangible)

Tangible adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi. Indikator untuk dimensi tangible, diantaranya:

1. Kemudahan dalam proses pelayanan.
2. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
3. Penampilan dalam melayani pelanggan.
4. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.
5. Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

Konsep Kepuasan Masyarakat

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Azhari (2021:37) merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Sementara menurut Keller (dalam Sihombing, 2022:56), satisfaction atau kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan atau hasil dengan ekspektasi yang diharapkan.

Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapannya, pelanggan yang sangat puas atau senang. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kecewaan seseorang terhadap suatu produk yang ditawarkan. dengan ekspektasi yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang senang atau kecewa yang berasal dari hasil perbandingan antara apa yang diterima dan harapan. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Pasolong (2021:122-123), Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal memberikan pelayanan, maka ada beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan publik. Adapun faktor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas layanan seperti barang, jasa, dan administratif berpengaruh terhadap kepuasan publik, bila hasil evaluasi mereka menunjukkan kualitas yang diharapkan.
2. Kuantitas yaitu jumlah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan atau diinginkan masyarakat akan berpengaruh terhadap kepuasan.
3. Perilaku pemberi pelayanan yaitu jika pemberi pelayanan menunjukan perilaku yang sopan dan santun akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
4. Biaya pelayanan yaitu jika masyarakat menerima layanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dengan layanan yang diterima akan berpengaruh terhadap kepuasan.
5. Keadilan pelayanan yaitu jika masyarakat menerima pelayanan diperlakukan adil atau tidak diskriminatif akan berpengaruh terhadap kepuasan.
6. Keamanan dan kenyamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, jika pada saat masyarakat diberikan pelayanan menemukan keamanan dan kenyamanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif. Tujuan pendekatan kuantitatif adalah untuk menjelaskan, memverifikasi kausalitas variabel, menemukan generalisasi yang memiliki daya prediksi, dan meramalkan gejala dengan menentukan korelasi antar variabel. Instrumen (peralatan pengumpul data) yang menghasilkan data numerik (angka) digunakan dalam penelitian kuantitatif. Metode statistik digunakan dalam analisis data untuk mereduksi dan mengatur data, memastikan korelasi, dan menunjukkan perbedaan di seluruh kumpulan data. Hasil penelitian yang akurat dihasilkan oleh penerapan kontrol, peralatan, dan analisis statistik. Oleh karena itu, temuan yang diambil dari hasil uji hipotesis yang diperoleh melalui penelitian kuantitatif dapat digunakan secara luas. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif sebagai metode penyelidikannya.

Penelitian survei merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Populasi besar atau kecil mungkin menjadi subjek penelitian survei; Meski demikian, data yang diteliti merupakan sampel yang diambil dari masyarakat untuk mengetahui sebaran, kejadian relatif, dan hubungan antara sifat sosiologis dan psikologis. Survei dilakukan secara menyeluruh, dan temuan analisis survei digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, temuan-temuan survei ini digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan, dan temuan-temuan tersebut mengkaji bagaimana penyedia layanan dapat meningkatkan layanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat sekaligus mengevaluasi kemandirian mereka

sendiri. Dengan kata lain, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan kebahagiaan masyarakat dan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Sederhana

Hubungan linier antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) merupakan hasil analisis regresi linier dasar. Dengan menggunakan analisis ini maka satu variabel bebas (independent variabel) dan satu variabel terikat (dependent variabel) dapat saling berhubungan dan dapat dipahami arahnya. Diselesaikan dengan menggunakan software SPSS versi 25 dan dihasilkan sebagai koefisien untuk variabel independen (kualitas pelayanan). Koefisien tersebut dihasilkan dengan menerapkan persamaan tersebut untuk memprediksi nilai variabel dependen (kepuasan masyarakat). Berikut temuan perhitungan persamaan regresi linier dasar penelitian ini :

Tabel 4.36
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.054	1	175.524	461.078	.000 ^b
	Residual	25.68	68	30.167		
	Total	200.871	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 25

Outputnya menunjukkan bahwa model persamaan regresi peneliti signifikan, memenuhi kategori linearitas dan mampu memprediksi variabel kualitas pelayanan (x) terhadap variabel kepuasan masyarakat (y) dengan nilai F hitung sebesar 461,078 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Uji T

Hasil uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara versial pada penjelasan variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 4. 43
Uji hipotesis
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23.992	.575		41.706	.000
Kualitas Pelayanan	.161	.007	.934	21.473	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 25

1. Perumusan Hipotesis

Ho :Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Ha :Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

2. Penetapan Kriteria

Besarnya nilai t tabel untuk taraf signifikan 5% $df = 68$ ($df = N - 2$ untuk $N = 70$) yaitu 1,667

3. Hasil t hitung

Hasil t hitung diperoleh menggunakan SPSS 25 yaitu 21.473.

4. Pengambilan Keputusan

Apabila nilai t taksiran lebih besar dari t tabel maka hipotesis alternatif H_a diterima dan hipotesis nol H_o ditolak. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa t hitung sebesar 21,473 lebih besar dari t tabel ($df=68$) yaitu sebesar 1,667 jika digunakan taraf signifikansi 0,05. Akibatnya hipotesis nol H_o ditolak dan hipotesis alternatif H_a diterima.

Uji Koefisien Determinan (R^2)

Mengukur proporsi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen bertujuan untuk menghitung koefisien determinan. Hasil uji koefisien determinan berada pada nilai persentase antara di atas nol persen dan di bawah 100 persen. Tabel berikut menampilkan hasil uji determinan :

Table 4. 44
Koefisien determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.871	.870	.616

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 25

Langkah selanjutnya adalah menggunakan koefisien determinan (r^2) yang dinyatakan dalam persentase untuk menentukan pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y ketika estimasi r diketahui sebesar 0,934. Inilah hasilnya :

$$R^2 = (0,934)^2 \times 100$$

$$= 0,872 \times 100$$

$$= 87,2 \text{ (dibulatkan menjadi 87)}$$

$$= 87\%$$

SIMPULAN

Berikut temuan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong”:

Pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong terdapat hubungan antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan. Temuan Uji Hipotesis dengan menggunakan Uji T dan Uji Regresi Linier Sederhana menunjukkan hal tersebut. Dapat disimpulkan terdapat hubungan antar variabel berdasarkan temuan perhitungan koefisien regresi dasar yaitu $Y = 23,992 + 0,161X$. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan memberikan dampak terhadap kepuasan pasien sebesar 0,161. Kepuasan masyarakat dan kualitas layanan dipengaruhi satu sama lain secara signifikan.

Berdasarkan survei Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS 25. Nilai korelasi yang diperoleh dari 70 responden diperoleh nilai korelasi sebesar 0,934 yang menunjukkan kemungkinan menghasilkan koefisien determinan (r^2) = 87%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat. kuat. Akibatnya, seiring dengan meningkatnya dampak kualitas layanan, kepuasan masyarakat akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019) ‘Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat’, *Jurnal Untidar*, 3(2), pp. 10–17.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGKAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 7(2),

pp. 38–53.

Azhari, M. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada FBM Worldwide’, *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 16(2), pp. 35–44. Available at: <https://doi.org/10.46975/aliansi.v16i2.97>.

Febriadi, H. (2022) ‘KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo.

Hidayatullah, G.M. (2024) ‘PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Mu’ah (2014) *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.

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>.

Mustanir, A. (2022) *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.

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.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) ‘ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Pasolong, H. (2021) *Etika Profesi*. Makassar: Nas Media Indonesia.

Paulina, S. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19’, *Al’iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) ‘PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Pertiwi, R.D. (2021) *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Yogyakarta: Deepublish.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) ‘ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI’, *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) ‘PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Sihombing, Y.A. (2022) *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Pekalongan: Nasya Expanding Management.

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.