

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN

Rhesa Mutia Afnida¹, Siti Raudah², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : rhesamutiaafnida@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan Kuantitatif dilaksanakan untuk menjelaskan, menguji hubungan antar variabel, dengan menggunakan angket, dan dokumentasi pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Data yang terkumpul kemudian dianalisa menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.. Kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tebingtingi Kabupaten Balangan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai $Y = -1,901 + 0,896$ pada hasil pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji T. Dan Ho ditolak. Artinya “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebingtingi Kabupaten Balangan.” Dari hasil data yang diperoleh dari 71 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS25 diperoleh nilai korelasi sebesar 0,993 dan dapat ditentukan koefisien determinasi (R^2) = 97%. Hal ini menjelaskan dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dapat tergolong sangat berpengaruh. Pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. (R^2) =59% yang diuraikan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dapat dikategorikan berpengaruh sangat kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya Kualitas Pelayanan secara otomatis semakin baik pula Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Kata Kunci : Pengaruh, Kepuasan, Masyarakat

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Tebing Tinggi District Office, Balangan Regency. This study uses a quantitative approach. A quantitative approach was implemented to explain, test the relationship between variables, using questionnaires and documentation at the Tebing Tinggi District Office, Balangan Regency. The data collected was then analyzed using validity tests and reliability tests. The service quality of the Tebingtingi District Office, Balangan Regency, has a significant influence on community satisfaction as indicated by the value $Y = -1.901 + 0.896$ in the results of hypothesis testing using the simple linear regression test and the T. And Ho test is rejected. This means "there is a positive and significant influence between service quality and community satisfaction at the Tebingtingi District Office, Balangan Regency." From the data obtained from 88 respondents using the SPSS25 application, a correlation value of 0.993 was obtained and the coefficient of determination (R^2) = 59%. This explains the impact of service quality on community satisfaction. The Tevin Tinggi District Office, Balangan Regency is classified as very influential. At the Tebing Tinggi District Office, Balangan Regency, it can be concluded that the higher the quality of service, the higher the community satisfaction. (R^2) = 59% which explains that the influence of service quality on community satisfaction at the Tebing Tinggi District Office, Balangan Regency can be considered to have a very strong influence. So it can be concluded that the quality of service automatically gets better and the community satisfaction at the Tebing Tinggi District Office, Balangan Regency.

Keywords: Influence, Satisfaction, Society

PENDAHULUAN

Memberikan layanan kepada masyarakat adalah tugas yang wajib dilakukan oleh pemerintah demi mencapai kesejahteraan dan sebagai indikator utama dalam melaksanakan pemerintahan yang efektif. Mengubah titik tolak percepatan reformasi birokrasi di daerah untuk mencapai

penyelenggaraan pemerintahan yang baik di daerah, dengan tujuan menciptakan birokrasi yang lebih efisien, efektif, dan akuntabel untuk meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan mutu layanan publik melalui perbaikan penyelenggaraan pemerintahan. Kemajuan merupakan suatu perkembangan dalam suatu bidang yang ditandai oleh peningkatan dan perubahan positif. Pengaturan yang efektif dari sumber daya. Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang berperan aktif dalam memberikan layanan kepada penduduk.

Pelayanan yang diberikan secara khusus berkaitan dengan manajemen populasi dan layanan terkait pemerintah lain di tingkat kecamatan. Pelayanan yang tersedia meliputi proses pendaftaran untuk e-KTP, IMB, surat keterangan usaha, serta surat pindah (masuk/keluar) dan berbagai layanan lainnya untuk masyarakat di tingkat sub-daerah.

Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti menemukan proses hasil observasi awal dimana peneliti menemukan proses pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi. Terkait dengan yang peneliti amati baik terhadap masyarakat pengguna layanan maupun pegawai Kecamatan, peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yaitu :

1. Kurang cepatnya pegawai dalam melaksanakan pemberian pelayanan, seperti pembuatan surat izin mendirikan bangunan yang mana dalam waktu pengerjaannya dalam standar operasional prosedur pelayanan hanya 20 – 21 hari kerja menjadi 30 atau lebih hari kerja, begitupun dengan pembuatan surat nikah yang mana waktu pengerjaannya hanya 1-2 hari kerja menjadi 5-7 hari kerja.
2. Terbatasnya SDM di masing-masing jenis pelayanan sehingga menghambat waktu pengerjaan pelayanan yang diberikan. Misalnya pada jenis layanan perekaman e-KTP yang mana dalam standar operasional prosedur pelayanan seharusnya dilakukan oleh 3 orang pegawai saat ini hanya dilakukan oleh 1 orang pegawai, sehingga saat masyarakat banyak yang datang untuk melakukan perekaman e-KTP pegawai kurang optimal dalam memberikan pelayanan.
3. Kurang sopannya dan ramah pegawai dalam memberikan pelayanan pada kantor kecamatan tebing tinggi, sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan para pegawai.

Menurut Kotler dan Keller (2018:35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Wickof dalam Zulian Yamit, (2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

1. Kualitas Pelayanan (X) Menurut Gaspresz Sahya Anggara (2016:581-582) yaitu :
 - a. Kecepatan layanan dan faktor-faktor yang perlu diperhatikan semuanya terkait dengan waktu tunggu dan waktu pemrosesan.
 - b. Akurasi layanan, mengacu pada keandalan layanan dan bebas dari kesalahan.
 - c. Bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, terutama kepada mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan eksternal.
 - d. Tanggung jawab terkait penerimaan pesanan dan penyelesaian keluhan secara langsung dengan pihak eksternal.
 - e. kelengkapan, berkaitan dengan ruang lingkup pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung, serta pelayanan tambahan lainnya.

- f. Kemudahan akses terhadap pelayanan berkaitan dengan tingkat turnover, staf yang bertugas dan fasilitas pendukung lainnya.
 - g. Variasi model layanan, terkait dengan inovasi untuk menghadirkan model layanan baru
 - h. Layanan yang dipersonalisasi, ditambah dengan fleksibilitas, menangani permintaan khusus
 - i. Kenyamanan dalam menerima pelayanan terkait akses area parkir, pemberian informasi, petunjuk arah dan bentuk lainnya.
 - j. Pelayanan tersebut menunjang karakteristik, lingkungan, dan kebersihan ruang tunggu.
2. Kepuasan Masyarakat (Y) Permen PAN Nomor 16 Tahun 2014 ada 9 point inti dalam menentukan kepuasan masyarakat, tetapi dalam focus masalah ini peneliti hanya mengambil 8 point menyesuaikan dengan latar belakang dan fenomena masalah pada penelitian ini, yaitu :
- k. Waktu Pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - l. Perilaku Pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 - m. Kompetensi Pelaksana, kemampuan, pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan.
 - n. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis maupun administrasi.
 - o. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - p. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari pemberi pelayanan.
 - q. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 - r. Maklumat pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk menjelaskan dan menguji hubungan antara variabel, menentukan variabel yang acak, menguji teori, dan mencari pola umum yang dapat diprediksi (untuk meramalkan gejala). Metode penelitian berbasis kuantitatif melibatkan penggunaan alat pengumpul data yang dapat menghasilkan data berupa angka atau numerik. Analisis data dilakukan dengan memanfaatkan metode statistik untuk menyederhanakan dan mengelompokkan data, menemukan korelasi, dan menemukan perbedaan antara kelompok data. Pengendalian, peralatan, dan evaluasi data statistik digunakan untuk mencapai hasil penelitian yang akurat. Oleh karena itu, hasil penelitian kuantitatif dapat secara luas diimplementasikan sebagai kesimpulan dari pengujian hipotesis. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat kausal. Sugiyono (2018:55) menjelaskan bahwa penelitian kausalitas adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menemukan hubungan antara minimal dua variabel. Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan konsep-konsep yang dapat digunakan untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol gejala-gejala.

PEMBAHASAN

Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Kabupaten Balangan. Dari analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

1. Uji Validasi

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas biasa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan factor lain ada kesamaan). Pengukuran validitas factor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item.

Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkorelasi signifikan terhadap total atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi (r) 0,30 berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validitas untuk setiap variabel dimana data diolah dengan bantuan SPSS.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Item	Variabel	^t hitung	^t tabel	Ket-
X1	Kualitas Pelayanan (X)	0,194	0,700	Valid
X2		0,194	0,789	Valid
X3		0,194	0,634	Valid
X4		0,194	0,649	Valid
X5		0,194	0,545	Valid
X6		0,194	0,596	Valid
X7		0,194	0,700	Valid
X8		0,194	0,726	Valid
X9		0,194	0,742	Valid
X10		0,194	0,479	Valid
X11		0,194	0,479	Valid
X12		0,194	0,756	Valid
X13		0,194	0,709	Valid
X14		0,194	0,726	Valid
X15		0,194	0,742	Valid
X16		0,194	0,479	Valid
X17		0,194	0,479	Valid
X18		0,194	0,756	Valid
X19		0,194	0,709	Valid
Y1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,194	0,603	Valid
Y2		0,194	0,503	Valid
Y3		0,194	0,566	Valid
Y4		0,194	0,657	Valid
Y5		0,194	0,702	Valid
Y6		0,194	0,772	Valid
Y7		0,194	0,522	Valid
Y8		0,194	0,522	Valid
Y9		0,194	0,741	Valid
Y10		0,194	0,706	Valid
Y11		0,194	0,702	Valid
Y12		0,194	0,772	Valid
Y13		0,194	0,522	Valid
Y14		0,194	0,522	Valid
Y15		0,194	0,741	Valid
Y16		0,194	0,706	Valid

Sumber : data diolah SPSS25

Berdasarkan data pada table 1 diatas menunjukkan bahwa angka dari nilai ^ttabel pada kedua variable dalam penelitian ini lebih besar dari nilai ^thitung yaitu 0,192. Hal ini berarti, bahwa seluruh pernyataan untuk kedua variabel adalah valid dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel .

2. Uji Reliabilitas

Suatu item dikatakan reliable (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menentukan keandalan suatu pertanyaan digunakan program komputer SPSS25, hingga diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk tiap variable penelitian. Hasil uji dapat dikatakan reliable apabila Cronbach's Alpha > 0,60. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai r	Cronbach's Alpha	Ket-
Kualitas Pelayanan (X)	0,60	0,920	Reliable
Kepuasan Masyarakat(Y)	0,60	0,900	Reliable

Sumber : data diolah SPSS25

Berdasarkan data pada table 2 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 pernyataan 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

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data residual dari hasil jawaban sampel. Kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data ketentuan jika signifikansi > 0,05, maka data terdistribusi "normal", sedangkan jika signifikansi < 0,05 maka data terdistribusi "tidak normal", hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3
Hasil Normlitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		PELAYANAN	KEPUASAN
N		71	71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	67.58	56.71
	Std. Deviation	8.988	7.594
Most Extreme Differences	Absolute	.216	.232
	Positive	.216	.232
	Negative	-.148	-.166
Test Statistic		.216	.216
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.000 ^c

Sumber : data diolah SPSS25

Berdasarkan tabel di atas menunjukan variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai signifikan atau atau $p = 0,216$ ($p > 0,05$), an variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai signifikan atau $p = 0,216$ ($p > 0,05$). Keterangan yang dapat diambil adalah kedua variabel tersebut memiliki distribusi sebaran data rsidual yang normal.

4. Uji Linearitas

Pengujian linearitas dengan menggunakan *software* SPSS 20.0, bertujuan untuk mengetahui nilai taraf keberartian penyimpangan dari linieritas hubungan tersebut, karena jika penyimpangan data tersebut tidak berarti, maka hubungan antara variabel prediktor dengan kriterium dianggapi dengani linier. Kaidah yang digunakan untuk melihat linieritas dari variabel adalah jika nilai *sig* (*2-tailed*) atau $p < 0,05$ maka hubungan kedua variabel adalah „linier“ sedangkan jika nilai *sig* (*2- tailed*) atau $p > 0,05$ maka hubungan kedua variabel adalah „tidak linier atau disebut kuadratik“. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Lineritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * PELAYANAN	Between Groups	(Combined)	4084.650	10	408.465	2522.254	.000
		Linearity	4061.399	1	4061.399	25078.967	.000
		Deviation from Linearity	23.250	9	2.583	15.952	.000
	Within Groups		8.750	60	.162		
	Total		4094.875	71			

Sumber : data diolah SPSS25

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *linearity* untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) menghasilkan nilai signifikan atau $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linear.

5. Uji Hipotesis

a. Analisa Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Hasil analisis dengan bantuan program SPSS versi 25 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5
Koefisien Korelasi
Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.992	.992	.69122

Sumber : data diolah SPSS25

Pada table 4.46 diatas menampilkan R yang merupakan symbol dari koefisien korelasi. Nilai korelasinya adalah 0,769. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variable penelitian ada di kategori Korelasi Kuat.

Tabel 6
Model Persamaan Regresi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4061.399	1	4061.399	8500.546	.000 ^b
	Residual	32.967	69	.478		
	Total	4094.366	70			

Sumber : data diolah SPSS25

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.

Tabel 7
Koefisien Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.550	.627		-.877	.383
	X	.847	.009	.996	92.198	.000

Sumber : data diolah SPSS25

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan koefisien konstanta adalah sebesar -0,550 dan variable bebas (X) adalah sebesar 0,847. Rumus regresi linier sederhana yaitu :

$$Y = a + bx$$

Dimana

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = -0,550 + 0,847X$

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstanta adalah (92.198). Secara sistematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan 0, maka Kepuasan Masyarakat memiliki nilai - 0,550

Selanjutnya nilai 0,847 yang terdapat pada koefisien regresi variable bebas (X) Kualitas Pelayanan menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variable Kualitas Pelayanan (X) akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,847.

Tabel 8
Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.992	.992	.69122

Sumber : data diolah SPSS25

Dari analisis diketahui bahwa responden sebanyak 71 dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,769. Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan interpretasi nilai R sebagai berikut:

- 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
- 1 : Korelasi sempurna

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai hubungan yang sangat lemah karena mempunyai korelasi sebesar 0,996.

b. Uji t

Tabel 9
Uji Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.550	.627		-.877	.383
	X	.847	.009	.996	92.198	.000

Sumber : data diolah SPSS25

1) Perumusan Hipotesis

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

Ha : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayan terhadap kepuasan masyarakat.

2) Penetapan Kriteria

Besarnya nilai t_{tabel} untuk taraf signifikan 10% (0,1) $db=71$ ($db = N-2$ untuk $N = 69$) yaitu 0,196.

3) Hasil t_{hitung}

Hasil t_{hitung} diperoleh menggunakan SPSS25 yaitu sebesar 92.198.

4) Pengambilan Keputusan

Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 92.198 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} ($db=71$) yaitu 0,194 dengan taraf signifikan 10% (0,1), jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis null (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a) untuk pengujian dua variabel.

6. Koefisien Diterminan (R^2)

Tabel 10
Koefisien Diterminan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.992	.992	.69122

Sumber : data diolah SPSS25

Setelah korelasi diketahui sebesar 0,769 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan (R^2) yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r^2 &= (0,769)^2 \times 100\% \\ &= 0,59,4 \times 100\% \\ &= 59\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka didapat kesimpulan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 59%. Dengan kata lain pengaruh antara variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dan Variabel Y Kepuasan Masyarakat adalah sangat Kuat.

Sehingga dapat dikatakan Kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai $Y = -1,901 + 0,896$ pada hasil pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji T. Dan H_0 ditolak. Artinya “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebingtinggi Kabupaten Balangan.” Dari hasil data yang diperoleh dari 88 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS25 diperoleh nilai korelasi sebesar 0,993 dan dapat ditentukan koefisien determinasi (R^2) = 97%. Hal ini menjelaskan dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dapat tergolong sangat berpengaruh. Pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. (R^2) =59% yang diuraikan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dapat dikategorikan berpengaruh sangat kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya Kualitas Pelayanan secara otomatis semakin baik pula Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, jika menggunakan tingkat kesalahan α sebesar 10% atau 0,10, dengan derajat kebebasan $db = 69$, nilai t tabel yang didapat adalah 0,194. Ok, jelas bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau 0,194 lebih besar dari 92. 198 Korelasi antara variabel X dan Y, serta kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, memiliki dampak yang nyata pada kepuasan masyarakat. Tampaknya nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,996, yang dapat dianggap sebagai 0,992. Dengan demikian, sebanyak 99% dari variasi dalam kepuasan masyarakat disebabkan oleh variasi dalam kualitas pelayanan. Definisi ini sering dimaknai sebagai dampak kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat mencapai 99%. Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji t , ditemukan bahwa persamaan $Y = -0,550 + 0,847X$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dari Kualitas Pelayanan akan berdampak sebesar -0,550 terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pegawai diharapkan untuk meningkatkan mutu layanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mencapai hasil yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi. Pegawai diharapkan mampu memperhatikan berbagai faktor lain yang berdampak pada kepuasan masyarakat, selain dari kualitas layanan. Meskipun kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Diharapkan bagi para peneliti yang akan menyelidiki masalah yang serupa untuk memasukkan variabel tambahan yang belum tercakup dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- 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 MANUNGGAL 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', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Anonim. Permen PAN Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PANRB
- Sahya Anggara, 2016. *Teori Ilmu administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Vol. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Ekonisia,
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.