

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Ridha Anshary¹, Ramona handayani² , Arpandi³

sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

Program Studi Administrasi Publik

e-mail: ridhaanshary4@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik menjadi sesuatu yang penting bagi setiap masyarakat karena merupakan hak konstitusi warga negara dan Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat yakni fasilitas kurang lengkap, Pelayanan lambat karena kurangnya kualitas Sumber daya Manusianya, rendahnya tingkat disiplin Pegawai, tidak adanya informasi mengenai persyaratan serta tidak terdapat kotak kritik dan saran, Metode yang digunakan deskriptif kuantitatif, sampel sebanyak 67 orang, teknik pengumpulan data melalui angket, observasi, dan dokumentasi, Teknik penentuan skor penelitian dengan skala likert, Adapun untuk analisis data dalam penelitian ini meliputi Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji-t, Uji Koefisien Determinasi, Uji Heterokedastisitas dan Uji Linieritas. Hasil penelitian pada uji-t dalam tabel coefficient melalui program spss 25 for window menunjukkan angka t-hitung sebesar $7.136 > t$ -tabel sebesar 1.997 hasil ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan pada uji koefisien determinasi diperoleh nilai R square sebesar 0,439. Yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 43,9% dan sisanya 56,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pengaruh

ABSTRACT

Public service has become important to every society because it is a constitutional right of citizens and the problems that arise in relation to the impact of the quality of administrative service on public satisfaction are incomplete facilities, slow service due to lack of quality of human resources, low level discipline of officers, methods used descriptive quantitative, samples of 67 people, data collection techniques through shipping, observation, and documentation, techniques for determining research scores with likert scale, As for the analysis of data in this study include validity test, Rehabilitation test, Normality test, simple linier regression test, test-t, determination coefficient test, heterocedasthenicity test and linierity test, the result of the study on the t-test in the coefficient table through the spss 23 for window program show a t-count of $7.136 > t$ -table of 1,997 results this means that the service quality variable has an influence on public satisfaction and on the determination factor test obtained a square R value of 0.439. that is, the impact of service quality in public satisfaction was 43,9% and the remaining 56,1% was influenced by variables that were not included in this study.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Influence

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi sesuatu yang penting bagi setiap masyarakat. Masyarakat tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik, karena setiap kehidupan yang dilakukan oleh masyarakat berkaitan erat dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena masyarakat dari mulai lahir sampai nanti meninggal selalu berurusan dengan pelayanan publik baik itu dari pengurusan akta kelahiran, pengurusan identitas kependudukan (E-KTP), surat izin menikah hingga dengan surat kematian. Masyarakat sebagai subjek yang mendapatkan pelayanan publik pasti menginginkan untuk mendapat Pelayanan Publik yang baik.

Pelayanan publik merupakan hak konstitusi warga negara, yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik harus dilaksanakan selain untuk membangun rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah juga untuk memenuhi harapan dan tuntutan dari masyarakat.

Mewujudkan pelayanan secara profesional, transparan, efektif dan efisien kepada masyarakat sebagai upaya terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) bagi percepatan reformasi birokrasi hingga ke daerah-daerah perlu diwujudkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan optimalisasi peran kecamatan.

Kepuasan masyarakat dapat tercipta ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi dari masyarakat. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai rasa bahagia atau senang. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan. (Hardiansyah, 2018)

Selain dipengaruhi oleh kompetensi, Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kinerja dari pegawai baik, Selanjutnya kinerja dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu dengan keterampilan tertentu. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Prayoga (2018) bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kinerja maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Mathis dan Jackson dalam Mangkunegara (2016:67) (Mangkunegara, 2016) kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi. Dengan demikian kinerja berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai. Kompetensi mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan ketika keluhan didengar dan jika para pegawai bisa menyelesaikan tugas dengan tepat waktu tentu masyarakat akan merasa puas.

Selain sikap tersebut, ada faktor lain yang sama pentingnya dalam menyebabkan kebobrokan pelayanan publik yaitu pegawai yang tidak mau belajar menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi di era modern seperti saat ini dikarenakan sekarang era digital sehingga pegawai tidak dapat menguasai tugas dan fungsinya. Banyak sekali dijumpai pegawai yang menempatkan posisi-posisi jabatan tidak sesuai kemampuan, pengetahuan, keahlian dan latar pendidikan yang relevan. (Mukarom, Z. Laksana, M, 2015)

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia pada kenyataannya masih belum sesuai dengan asas serta kewajiban yang harus penyelenggaraannya wajib dilakukan. Hingga saat ini

pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan yang tak kunjung bisa diselesaikan. Seperti Pelayanan yang lambat di karenakan beberapa pegawai senior yang kurang menguasai komputer terkait pelayanan administrasi yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, Pegawai dibidang pelayanan sering tidak ada ditempat kerja saat jam kerja sehingga membuat masyarakat menunggu. Dan masih banyaknya masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan kesan negatif dimasyarakat, Seperti penjelasan mengenai informasi pelayanan yang kurang diberikan oleh petugas pelayanan khususnya prosedur maupun mekanisme pelayanan dalam bidang non perizinan.

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, Permasalah atau fenomena variabel (x) pada penelitian ini adalah :

1. Fasilitas yang dimiliki oleh kantor kecamatan kurang lengkap seperti tidak adanya sistem pengamanan (CCTV), Kipas angin di ruang tunggu pelayanan sudah tidak berfungsi sehingga menyebabkan masyarakat merasa tidak nyaman. *(Sumber: Sarana dan prasana Kantor Camat Amuntai Utara)*
2. Pelayanan yang lambat di karenakan 2 orang pegawai senior dari 4 orang pegawai dibidang pelayanan yang tidak menguasai komputer terkait pelayanan administrasi yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara *(Sumber: Data Standard Operasional Pelayanan Kantor Camat Amuntai Utara)*
3. Semua pegawai dibidang pelayanan sering tidak ada ditempat kerja saat jam kerja sehingga membuat masyarakat menunggu sekitar 30 menit sampai 1 jam. *(Sumber: Dokumentasi Kantor Camat Amuntai Utara)*

Sedangkan fenomena masalah mengenai variabel (y) yang terjadi dan berkaitan dengan penelitian Pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah :

1. Masih banyaknya masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan kesan negatif dimasyarakat, Seperti lambannya penyelesaian pelayanan maupun penjelasan yang kurang diberikan oleh petugas pelayanan khususnya prosedur maupun mekanisme pelayanan dalam bidang non perizinan. *(Sumber: Data prosedur dan mekanisme Pelayanan Kantor Camat Amuntai Utara)*
2. Tidak adanya papan informasi untuk masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang harus disiapkan dalam pembuatan surat non perizinan sehingga membuat masyarakat harus kembali untuk melengkapi persyaratan tersebut *(Sumber: Data Persyaratan Pelayanan Kantor Camat Amuntai Utara)*
3. Tidak disediakannya kotak saran yang seharusnya ada di loket pelayanan pada sudut ruang tunggu pengunjung, sehingga tidak terjaring kritik dan saran dari masyarakat untuk perbaikan pelayanan di Kantor Camat Amuntai Utara. *(Sumber: Data Sarana dan Prasarana Kantor Camat Amuntai Utara)*

Beradasarlan permasalahan tersebut maka penulis mengajukan judul penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”.

Kualitas Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan artinya membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan seseorang. Definisikan pelayanan ialah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Moenir (dalam Harbani pasolong 2016:128), Mengatakan Bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Definisi pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui tiga jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka, tampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah di samping regulasi dan pemerdayaan.

Pemerintah kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan, dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat Merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan akan menentukan keberhasilan pememrintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa saja motif yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

Menurut Atmaja (dalam kurniawan 2018:51) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”

Sementara itu Kotler dalam Tjiptono. menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust) (Harbani Pasolong, 2016:145). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang

disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan Tujuan Pemberian kepuasan pada masyarakat.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang beralamat di Jln. Amuntai – Tanjung Km. 7,5 Desa Teluk Daun, Telpon (0527) 63055, Kode Pos: 71455 Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka dan statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Menurut Winarta Sujarweni (2018:74) (Sujarweni, 2018) Penelitian Kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistika atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hubungan kausal. Hubungan Kausal adalah hubungan antar variabel dimana perubahan satu variabel menyebabkan perubahan variabel lainnya tanpa adanya kemungkinan akibat kebalikannya (dalam Rullyindrawan, Poppy Yaniawati 2014:15) (Indrawan Rully, Yaniawati, 2014).

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai kantor Kec. Amuntai Utara Kab. HSU yang berstatus pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 15 orang serta Masyarakat yang menerima pelayanan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir yakni berjumlah 191 orang. Maka dapat diketahui populasi jumlah keseluruhan adalah 206 orang.

Pemilihan sampel menggunakan *simple random sampling*. *Simple Random Sampling*. Disebut (sederhana) sebab mengambil anggota sampel dari populasi dengan cara acak tanpa memperhatikan starta yang ada dalam populasi atau tanpa mengkhhususkan tingkatan dari populasi tersebut.

Dalam pengukuran skor penelitian ini menggunakan skala likert, Yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pendapat orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam menulis analisis kuantitatif digunakan pernyataan dan skor sebagai berikut:

- Sangat Setuju (SS) : 5
- Setuju (S) : 4
- Kurang Setuju (KS) : 3
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Sangat tidak Setuju (STS) : 1

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik (Normalitas), Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Parsial (Uji t), Uji Koefisien Determinasi (Uji R²), Uji Heterokedastisitas dan Uji Linieritas.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menjawab rumusan permasalahan penelitian. Yaitu Pengaruh Kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Utara Kab. HSU Dan seberapa besar pengaruh tersebut. Setelah melakukan pengolahan berdasarkan analisis tersebut data yang diperoleh, peneliti kemudian melakukan perhitungan analisis data.

Berikut adalah hasil dari pengolahan data dari responden pada Kantor Kec. Amuntai Utara Kab. HSU:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.25585571
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.078
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil olah data SPSS 25

Hasil data pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada kolom Kolmogorov-smirnov dapat diketahui nilai signifikansi Asymp. Sig (2- tailed) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Linier Sederhana

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.663 ^a	.439	.431	4.288
a. Predictors: (Constant), Kualitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Sumber: Hasil olah data SPSS 25

- 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

Tabel diatas menunjukkan R simbol, dan koefisien korelasi yang mana nilainya sebesar 0,663. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori “korelasi kuat”.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.399	6.497		2.986	.004
	Kualitas	1.123	.157	.663	7.136	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil olah data SPSS 25

Apabila t-hitung lebih besar dari t-tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan angkat t-hitung diperoleh nilai sebesar 7,136 lebih besar dari t-tabel yaitu 1,997 dan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif untuk menguji kedua variabel.

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi (Uji R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.663 ^a	.439	.431	4.288

a. Predictors: (Constant), Kualitas
b. Dependent Variable: Kepuasan

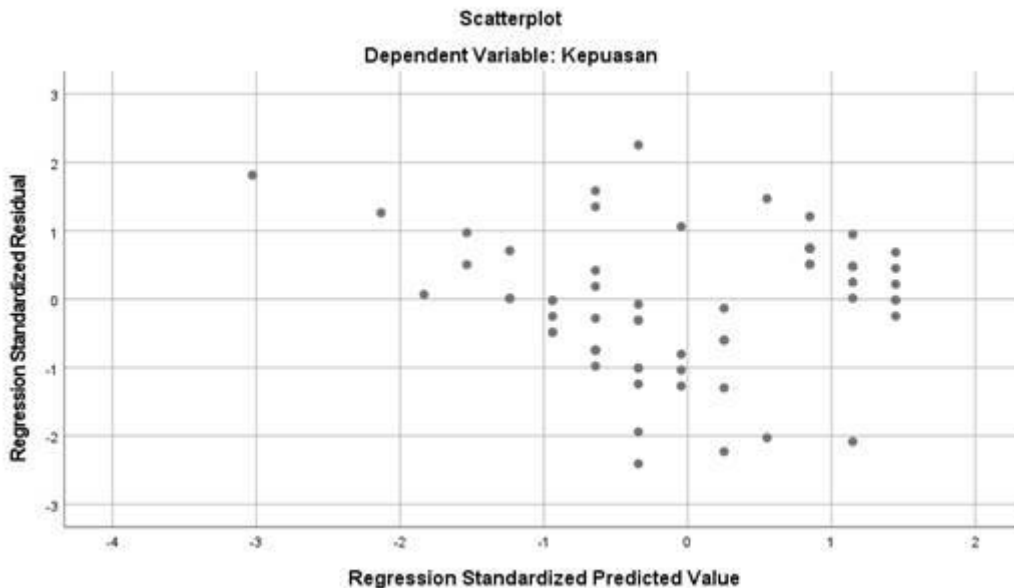
Sumber: Hasil Olah data SPSS 25

Jika hasil korelasi sebesar 0,663. Maka cara mengetahui persentase pengaruh dari kualitas pelayanan variabel (x) terhadap kepuasan masyarakat (y) digunakan koedisein determinasi R² yang dinyatakan dalam persentase hasilnya adalah:

$$\begin{aligned}
 R^2 &= (0,663 \times 100) \\
 &= 0,439 \times 100 \\
 &= 43,9\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel x terhadap variabel y adalah sebesar 43,9%. Dengan kata lain, walaupun kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, namun sisanya sebesar 56,1% disebabkan oleh nilai-nilai variabel yang tidak diperhatikan dalam penelitian ini.

Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Hasil olah data SPSS 25

Berdasarkan hasil analisis grafik diatas menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 5. Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas * Kepuasan	Between Groups	(Combined)	473.419	16	29.589	5.498	.000
		Linearity	326.166	1	326.166	60.606	.000
		Deviation from Linearity	147.253	15	9.817	1.824	.057
	Within Groups		269.089	50	5.382		
	Total		742.507	66			

Sumber: Hasil olah data SPSS 25

Berdasarkan hasil analisis uji linieritas diatas menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh yaitu $\geq (0,057 \geq 0,05)$ maka dari hipotesis yang diberikan, diterima. Artinya kedua data saling berhubungan secara linier jadi dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linier.

Berdasarkan hasil penelitian di atas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara yang menyatakan bahwa diketahui nilai t hitung $7.136 > t$ tabel 1.997 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa 67 responden maka didapat nilai t hitung yaitu $7.136 > 1.997$ t hitung maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara” tahun 2024, maka dapat didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dibidang pelayanan tahun 2024, Dengan diketahui t hitung $7.136 > t$ tabel 1.997 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa dari 67 responden dan didapat nilai tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan masyarakat.

Terdapat hasil pengolahan data dari analisis korelasi dihasilkan nilai R sebesar $0,663$ dengan koefisien determinasi sebesar $43,9\%$ yang artinya juga adanya pengaruh yang kuat antara variabel kualitas pelayanan administrasi (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y). Koefisien determinasi sebesar $43,9\%$ 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 56.1% sisanya merupakan nilai dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti kesiapan pegawai dalam memberikan pelayan, kemudahan akses menuju layanan dan dari internal organisasi dimana peran pemimpin memberikan dampak terhadap kualitas yang diberikan oleh pegawai selain itu dari faktor situasional yang berkaitan dengan situasi yang dihadapi masyarakat saat menggunakan pelayanan, dan faktor tentang pemahaman masyarakat tentang pelayanan serta perasaan aman dan perlindungan yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan pelayanan.

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', *Administraus*, 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.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Indrawan Rully, Yaniawati, P. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A.P. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- 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>.
- Mukarom, Z. Laksana, M, W. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- 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 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.
- Sujarrweni, V.W. (2018) *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta Selatan: Pustaka Baru Press.
- 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.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Indrawan Rully, Yaniawati, P. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A.P. (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. Laksana, M, W. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarrweni, V.W. (2018) *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta Selatan: Pustaka Baru Press.