



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR KELURAHAN PARINGIN KOTA KECAMATAN PARINGIN
KABUPATEN BALANGAN**

Muhamad Sofian Noor¹, Munawarah², Ahmad Baihaqi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : Msofiannoor00@gmail.com

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan meliputi kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang kurang baik, keahlian atau kemampuan Pegawai belum sesuai dengan tugas dan fungsinya dan masih banyaknya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan dan besar pengaruhnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data angket, observasi dan dokumentasi, dan menggunakan teknik sampling insidental untuk penentuan sampel, metode analisis data meliputi kegiatan Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat, menentukan taraf signifikan, pengujian hipotesis, Uji Serempak (F), Uji Determinasi dan uji regresi yang kemudian dibantu dengan aplikasi pengolahan data statistik yakni IBM SPSS 26.0 *Statistik For Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Paringin Kota, Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 37,652$ yang lebih besar dari $F_{tabel} = 4,00$ pada taraf signifikan 5%. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,492 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), menunjukkan pengaruh yang signifikan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 39%, sementara 61% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The Influence of Service Quality on Public Satisfaction at the Paringin Kota Village Office, Paringin District, Balangan Regency includes the certainty of poor service completion time, employee expertise or abilities are not in accordance with their duties and functions and many people are still dissatisfied with the services provided. The purpose of the study was to determine the influence of service quality on public satisfaction at the Paringin Kota Village Office, Paringin District, Balangan Regency and the extent of its influence. The research method used is a quantitative research method with questionnaire data collection techniques, observation and documentation, and using incidental sampling techniques for determining samples, data analysis methods include activities Making hypotheses in the form of sentences, determining the level of significance, hypothesis testing, Simultaneous Test (F), Determination Test and regression test which are then assisted by statistical data processing applications, namely IBM SPSS 26.0 Statistics For Windows. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction at the Paringin Kota Village Office, Paringin District, Balangan Regency. This is proven by the F_{count} value = 37.652 which is greater than $F_{table} = 4.00$ at a significance level of 5%. The service quality regression coefficient is 0.492 with a significance of 0.000 (< 0.05), indicating a significant influence. The magnitude of the influence of service quality on public satisfaction is indicated by the R^2 value of 39%, while 61% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perubahan kebijakan dan regulasi dalam pemerintahan daerah bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan publik. Pergeseran paradigma dari sistem yang terpusat (sentralisasi) ke yang lebih mandiri (desentralisasi) menjadi dasar dari perubahan ini. Salah satu

langkah penting dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan adalah kewajiban setiap instansi pemerintah untuk menyusun rencana strategisnya masing-masing.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk regulasi maupun layanan langsung. Kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menghadirkan layanan yang profesional dan responsif sesuai dengan kebutuhan warga.

Menurut KEMENPAN No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik mencakup segala bentuk kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan regulasi yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, masih sering ditemukan pelayanan yang kurang optimal, seperti lambatnya birokrasi atau distribusi tugas yang tidak merata. Fenomena ini berkontribusi pada ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai bagian dari upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Pelayanan yang berkualitas harus terus ditingkatkan secara berkelanjutan oleh seluruh aparatur negara.

Kepuasan masyarakat tercapai ketika pelayanan melebihi harapan mereka. Pelayanan yang baik tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga mengutamakan empati serta pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaannya cenderung memberikan layanan yang lebih maksimal, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan publik.

Selain kompetensi pegawai, kinerja pelayanan publik juga menjadi indikator utama dalam keberhasilan pemerintahan daerah. Kinerja individu dalam menjalankan tugasnya akan berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan. Studi menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien akan mengurangi keluhan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang bersangkutan. Selain itu, profesionalisme dan kompetensi pegawai juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai yang memahami tugasnya dengan baik mampu memberikan informasi yang jelas, solusi yang tepat, serta bekerja secara sigap, sehingga masyarakat merasa lebih terbantu.

Sikap empati, keramahan, dan kesopanan dalam pelayanan juga menjadi faktor utama dalam menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Ketika mereka diperlakukan dengan baik, kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan akan meningkat. Transparansi dalam proses pelayanan, termasuk kejelasan prosedur, kepastian biaya, serta estimasi waktu penyelesaian, turut berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik. Pelayanan yang berkualitas juga berpengaruh terhadap citra instansi atau pemerintah. Jika pelayanan yang diberikan baik, masyarakat akan menilai positif kinerja institusi tersebut, sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat diukur dari berbagai indikator seperti kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka tingkat kepuasan masyarakat pun akan semakin tinggi.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 25/2004, terdapat 14 indikator kepuasan masyarakat, termasuk kejelasan prosedur, kedisiplinan petugas, kecepatan layanan, serta kenyamanan lingkungan. Kompetensi pegawai menjadi faktor kunci dalam memastikan pelayanan yang efektif. Ketika layanan diberikan dengan profesionalisme dan ketepatan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Sayangnya, masih ditemukan pegawai yang tidak memiliki kompetensi sesuai dengan tugasnya. Banyak aparatur ditempatkan pada posisi yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya, yang menyebabkan rendahnya efektivitas kerja. Untuk itu, diperlukan reformasi dalam penempatan pegawai agar sesuai dengan keahlian dan tugas yang diemban, demi terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan adalah:

1. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang kurang baik dikarenakan seringkali terjadi keterlambatan penyelesaian administrasi pelayanan seperti pembuatan Surat Pengantar dan Surat Keterangan lainnya yang seharusnya dapat selesai dalam 1 (satu) hari bisa menjadi 3 sampai 5 hari. (LKIP Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan 2023)
2. Keahlian atau kemampuan Pegawai belum sesuai dengan tugas dan fungsinya seperti kurangnya sumber daya pegawai yang menguasai teknologi terkait pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. (LKIP Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan 2023)
3. Masih banyaknya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan kesan negatif di masyarakat, seperti lambannya penyelesaian pelayanan maupun penjelasan mengenai informasi pelayanan yang kurang diberikan oleh petugas pelayanan khususnya prosedur maupun mekanisme pelayanan. (LKIP Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan 2023)

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengajukan judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN PARINGIN KOTA KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN”**.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan yang beralamat di Jl. Bahagia RT. 10 Teluk Keramat Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71613.

Metodologi dalam eksplorasi ini menggunakan metodologi kuantitatif. Hal ini sesuai dengan penilaian (Arikunto, 2016), yang mengatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan salahsatu cara melakukan penelitian yang menggunakan banyak angka, mulai dari mengumpulkan data, menafsirkan data, dan melihat hasilnya. Sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 61 orang sampel. Sampel yang diambil berjumlah 61 yang sebelumnya berdasarkan perhitungan rumus *Slovin* sebesar 60,78 Jumlah sampel dibulatkan menjadi 61 dikarenakan dalam penarikan jumlah sampel tidak bisa berupa bilangan desimal. Dalam eksplorasi kuantitatif, latihan pemeriksaan informasi meliputi penanganan informasi dan penyajian informasi, menyelesaikan estimasi untuk menggambarkan informasi dan melakukan pengujian teori dengan menggunakan tes faktual yang dibantu dengan aplikasi penanganan informasi yang terukur yakni IBM SPSS 26.0 *Statistik For Windows*.

PEMBAHASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN PARINGIN KOTA KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN.

1. Karakteristik Variabel Penelitian

a. Karakteristik Kualitas Pelayanan (X)

1) *Tangibles*

Tangibles adalah dimensi kualitas layanan yang mencakup bukti fisik seperti fasilitas, peralatan, penampilan staf, dan materi pendukung, yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas dan profesionalisme layanan

a) Fasilitas fisik

Kondisi fasilitas fisik di kantor pelayanan masih perlu mendapat perhatian, terutama dalam hal kenyamanan bagi masyarakat yang mengantre. Ketersediaan kursi untuk para pemohon layanan masih terbatas, sehingga beberapa orang terpaksa berdiri saat menunggu giliran. Selain itu, ruang tunggu yang sempit membuat suasana terasa sesak, terutama ketika jumlah antrean cukup banyak. Hal ini tentu dapat mempengaruhi pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan, karena kenyamanan merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Jika situasi ini terus dibiarkan, bukan hanya ketidaknyamanan yang dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga potensi menurunnya kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas seperti penambahan kursi dan pengaturan ruang tunggu yang lebih lapang menjadi langkah yang perlu dipertimbangkan agar pelayanan bisa berlangsung dengan lebih baik.

b) Peralatan

Peralatan pelayanan adalah alat dan sarana yang digunakan untuk mendukung proses layanan, seperti komputer, printer, mesin fotokopi, alat pembayaran elektronik, dan sistem antrian, yang membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan

Keterbatasan peralatan kerja di Kantor Kelurahan Paringin Kota menjadi salah satu tantangan utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Komputer yang sudah usang, printer yang sering mengalami gangguan, serta furnitur yang tidak lagi layak pakai membuat proses administrasi berjalan lebih lambat dari yang seharusnya. Kondisi ini tidak hanya menghambat produktivitas pegawai, tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan bagi warga yang mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien. Selain itu, minimnya fasilitas pendukung, seperti alat tulis kantor yang terbatas dan tempat penyimpanan dokumen yang kurang memadai, semakin memperburuk efisiensi kerja. Jika situasi ini terus berlanjut, bukan tidak mungkin akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pembaruan dan peningkatan kualitas peralatan kerja menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, cepat, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

c) Personil

Personil pelayanan adalah individu atau staf yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan langsung kepada pelanggan atau masyarakat. Mereka meliputi petugas, frontliner, atau karyawan yang berinteraksi dengan pelanggan, memberikan

informasi, menangani permintaan, dan menyelesaikan masalah. Kualitas personil pelayanan sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan, karena sikap, penampilan, keterampilan komunikasi, dan profesionalisme mereka dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan layanan

Jumlah petugas yang melayani di loket Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan hanya terdiri dari dua orang. Dengan tingginya jumlah masyarakat yang datang setiap hari untuk mengurus berbagai keperluan administrasi, kondisi ini membuat petugas sering kewalahan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Akibatnya, waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama, dan antrean semakin menumpuk, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Situasi ini menunjukkan bahwa jumlah personel yang tersedia masih belum memadai untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang optimal. Penambahan tenaga kerja di bagian loket menjadi salah satu solusi yang dapat dipertimbangkan agar pelayanan menjadi lebih lancar, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat..

2) *Reliability*

Reliability (keandalan) adalah kemampuan suatu layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan sesuai dengan janji atau standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, *reliability* mencerminkan sejauh mana suatu instansi atau organisasi dapat memberikan layanan secara tepat waktu, bebas dari kesalahan, serta sesuai dengan harapan masyarakat

a) Kemampuan yang terpercaya

Beberapa pegawai di Kantor Kelurahan Paringin Kota masih mengalami kendala dalam mengoperasikan komputer, yang berdampak pada ketidakakuratan dalam penginputan data penduduk yang mendaftar di loket. Kesalahan dalam pencatatan ini dapat memperlambat proses pelayanan dan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis petugas dalam mengelola sistem administrasi masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan teknologi informasi sangat diperlukan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal, akurat, dan efisien dalam melayani masyarakat.

b) Kemampuan yang tepat

Di Kantor Kelurahan Paringin Kota, terdapat pegawai yang kurang mahir dalam mengoperasikan komputer, namun ditempatkan sebagai petugas pengolah data penduduk. Kondisi ini menunjukkan bahwa penempatan pegawai kurang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan, sehingga dapat berpengaruh pada efisiensi dan akurasi dalam pengolahan data. Kesalahan dalam pencatatan atau keterlambatan dalam proses administrasi dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan keterampilan melalui pelatihan atau evaluasi ulang terhadap penempatan pegawai agar sesuai dengan kapasitas dan keahlian mereka.

c) Kepastian waktu pelayanan

Ketepatan waktu dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Paringin Kota masih tergolong kurang baik. Salah satu penyebab utamanya adalah ketidaklengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat saat mengajukan permohonan layanan. Hal ini menyebabkan petugas harus meminta kelengkapan tambahan, yang pada akhirnya

memperlambat proses penyelesaian layanan. Kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan dokumen yang harus dipenuhi sebelum mengajukan pelayanan juga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut, seperti penyediaan panduan persyaratan yang lebih jelas dan edukasi kepada masyarakat agar dapat melengkapi dokumen dengan benar sebelum mengajukan permohonan pelayanan.

3) *Responsiveness*

Responsiveness merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat, untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada pembahasan berikut ini

a) Kemampuan memberi respon penerima layanan

Petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan terkadang kurang responsif terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Hal ini bukan semata-mata karena kurangnya kepedulian, tetapi lebih disebabkan oleh tingginya jumlah antrian serta banyaknya permintaan layanan yang harus ditangani secara bersamaan. Akibatnya, petugas sering kali kesulitan memberikan perhatian penuh kepada setiap warga yang datang, sehingga terjadi keterlambatan dalam memberikan informasi maupun penyelesaian layanan. Kondisi ini semakin diperparah jika jumlah personil yang bertugas tidak mencukupi untuk menangani volume kerja yang ada. Oleh karena itu, diperlukan solusi, seperti penambahan tenaga pelayanan atau penerapan sistem antrian yang lebih efisien, agar setiap warga dapat menerima pelayanan dengan cepat dan responsif.

b) Kemampuan menyediakan pelayanan yang tepat

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan masih perlu ditingkatkan. Petugas sering mengalami kesulitan dalam memberikan arahan yang jelas mengenai prosedur layanan, yang dapat membuat masyarakat kebingungan dalam mengurus keperluannya. Kendala ini kemungkinan besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau pengetahuan petugas tentang regulasi dan prosedur pelayanan yang berlaku. Akibatnya, informasi yang diberikan kurang akurat atau tidak tersampaikan dengan baik, sehingga masyarakat merasa tidak mendapatkan pelayanan yang optimal. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan upaya seperti pelatihan berkala bagi petugas serta penyediaan panduan layanan yang lebih sistematis agar masyarakat dapat menerima informasi yang lebih jelas dan efektif.

4) *Assurance*

Assurance (jaminan) adalah tingkat kepercayaan dan rasa aman yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat melalui pengetahuan, kompetensi, sopan santun, serta kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan. Elemen ini mencakup kemampuan pegawai dalam menjelaskan informasi secara jelas, memberikan solusi yang tepat, serta menunjukkan sikap profesionalisme dalam melayani masyarakat

a) Kepercayaan

Pelayanan di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan dapat dikategorikan baik dan terpercaya karena dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku serta berlandaskan prinsip transparansi. Masyarakat dapat mengakses layanan secara langsung tanpa perlu melalui perantara atau calo, sehingga meningkatkan rasa kepercayaan terhadap sistem pelayanan yang ada. Dengan keterbukaan dalam proses

pelayanan, warga merasa lebih aman dan yakin bahwa setiap prosedur yang dijalankan bersifat adil serta tidak mengandung praktik yang merugikan. Komitmen terhadap transparansi ini juga berkontribusi dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

b) Kerahasiaan data

Kerahasiaan data masyarakat di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan dijaga dengan ketat dalam setiap proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku, di mana petugas memiliki tanggung jawab penuh untuk memastikan bahwa data penduduk tidak disalahgunakan atau bocor ke pihak yang tidak berwenang. Komitmen terhadap perlindungan data ini memberikan rasa aman bagi masyarakat, sehingga mereka dapat mempercayai informasi pribadinya tanpa khawatir akan penyalahgunaan. Dengan penerapan standar keamanan yang baik, kantor kelurahan dapat menjaga profesionalisme dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

5) *Emphathy*

Empathy (empati) adalah kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan serta perasaan masyarakat yang dilayani. Empati dalam pelayanan mencakup kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan, memberikan solusi yang tepat, serta menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan pengguna layanan

a) Perhatian

Petugas di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan telah menunjukkan perhatian yang baik terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan. Mereka dengan sabar menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dengan lancar. Pendekatan ini membantu mengurangi kebingungan warga serta memastikan bahwa setiap pemohon memahami prosedur yang harus diikuti. Dengan adanya komunikasi yang jelas dan informatif dari petugas, masyarakat merasa lebih terbantu dan terarah dalam mengurus keperluan administrasi mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

b) Sikap tanpa pilih kasih

Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan mencerminkan prinsip keadilan dan kesetaraan. Mereka melayani setiap warga tanpa membedakan status sosial, latar belakang, atau kepentingan tertentu. Setiap individu memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan yang adil dan transparan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan pendekatan ini, masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan setara, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pelayanan publik serta menciptakan lingkungan yang harmonis dalam interaksi antara warga dan petugas.

b. Karakteristik Kepuasan Masyarakat

1) Produk atau jasa inti

a) Tersedianya jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Pelayanan yang tersedia di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan sudah tergolong baik seperti pembuatan Surat Keterangan untuk

berbagai keperluan administratif, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk warga yang membutuhkan bantuan sosial, pengurusan Surat Tanah seperti Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) atau Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta Surat Pengantar Untuk Administrasi Lainnya, yang diperlukan untuk berbagai keperluan seperti pembuatan paspor, izin usaha, dan lainnya. Pelayanan ini tersedia untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dengan mengikuti prosedur yang transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Sistem dan layanan pendukung

a) Sistem pelayanan yang baik.

Fasilitas pelayanan di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kenyamanan bagi masyarakat yang mengantre. Ketersediaan kursi yang terbatas membuat sebagian warga harus berdiri saat menunggu giliran, yang tentu kurang nyaman, terutama bagi lansia atau masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus. Selain itu, ruang antrean yang sempit menyebabkan suasana menjadi sesak, terutama saat jumlah pemohon layanan meningkat. Kondisi ini tidak hanya mengurangi kenyamanan, tetapi juga dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas, seperti penambahan kursi dan pengaturan ruang antrean yang lebih baik, agar masyarakat dapat menunggu dengan lebih nyaman dan tertib.

b) Fasilitas pelayanan yang baik

Fasilitas pelayanan di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kenyamanan bagi masyarakat yang mengantre. Jumlah kursi yang tersedia belum mencukupi, sehingga banyak warga terpaksa berdiri saat menunggu giliran, yang tentu tidak nyaman, terutama bagi lansia atau masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus. Selain itu, ruang antrean yang sempit membuat suasana menjadi sesak dan kurang kondusif, terutama saat volume antrean meningkat. Kondisi ini tidak hanya mengurangi kenyamanan masyarakat, tetapi juga dapat mempengaruhi efektivitas dan ketertiban pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan penataan ulang fasilitas pelayanan agar masyarakat dapat menunggu dengan lebih nyaman dan tertib.

3) Performa Teknis

a) Informasi pelayanan yang jelas

Informasi mengenai layanan di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan masih kurang jelas karena minimnya media informasi yang menyediakan penjelasan terkait mekanisme, prosedur, jenis layanan, serta biaya pelayanan. Ketidakterjangkauan informasi ini menyebabkan sebagian masyarakat merasa kebingungan saat mengurus keperluan administrasi, sehingga berpotensi memperlambat proses pelayanan. Kurangnya papan pengumuman, brosur, atau media digital sebagai sumber informasi membuat warga harus bertanya langsung kepada petugas, yang terkadang sibuk melayani masyarakat lainnya. Oleh karena itu, penyediaan media informasi yang lebih lengkap dan mudah diakses sangat diperlukan agar masyarakat dapat memahami alur pelayanan dengan lebih baik, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

b) Pelayanan yang cepat

Kecepatan pelayanan di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin

Kabupaten Balangan masih tergolong kurang baik karena belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu. Kendala utama yang menyebabkan keterlambatan ini adalah permasalahan administratif, seperti berkas persyaratan yang sering kali tidak lengkap, sehingga masyarakat harus kembali melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, tingginya jumlah antrian setiap harinya juga menjadi faktor yang memperlambat proses pelayanan, terutama karena jumlah petugas yang terbatas. Kondisi ini mengakibatkan waktu tunggu yang lebih lama bagi masyarakat, sehingga efektivitas pelayanan perlu ditingkatkan melalui perbaikan sistem antrian dan sosialisasi mengenai kelengkapan dokumen yang harus dipersiapkan sebelum mengajukan permohonan layanan.

4) Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan

a) Pelayanan secara langsung

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan sudah tergolong baik karena dilaksanakan secara langsung, tanpa melalui perantara atau calo. Proses pelayanan yang transparan ini memastikan bahwa setiap warga mendapatkan layanan yang adil dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, tanpa adanya praktik percaloan yang dapat merugikan atau menambah biaya. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, serta memperkuat prinsip keadilan dan transparansi dalam administrasi pemerintahan.

b) Pelayanan melalui media komunikasi lain

Interaksi dengan penerima layanan melalui media alternatif masih tergolong kurang baik, terutama karena keterbatasan sarana komunikasi yang tersedia. Saat ini, masyarakat hanya dapat berkomunikasi secara langsung saat mengunjungi kantor, tanpa adanya dukungan media lain seperti layanan informasi melalui telepon, pesan singkat, atau platform digital. Minimnya opsi komunikasi ini dapat menghambat masyarakat dalam memperoleh informasi terkait prosedur, persyaratan, atau status layanan yang sedang diproses. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan media komunikasi tambahan, seperti layanan hotline, website resmi, atau aplikasi pelayanan berbasis digital, agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi dan berinteraksi dengan petugas tanpa harus datang langsung ke kantor..

5) Elemen emosional

a) Saran/ kritik

Aspek emosional dalam menerima saran dan kritik sudah tergolong baik, terlihat dari sikap para petugas yang terbuka terhadap masukan dari masyarakat. Petugas tidak menganggap kritik sebagai sebuah permasalahan, melainkan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya sikap yang positif ini, masyarakat merasa lebih dihargai dan memiliki kesempatan untuk berkontribusi dalam perbaikan layanan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang responsif dan terus berkembang, sehingga dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara petugas dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap instansi pelayanan publik.

b) Perhatian

Pendekatan yang dilakukan petugas dalam memberikan perhatian kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan tergolong baik. Petugas secara aktif menanyakan kebutuhan pelayanan yang diinginkan

warga serta memberikan pengarahan yang jelas mengenai prosedur dan mekanisme yang harus diikuti. Sikap proaktif ini membantu masyarakat memahami proses pelayanan dengan lebih baik, mengurangi potensi kesalahpahaman, serta memastikan bahwa setiap warga mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya. Pendekatan yang transparan dan komunikatif ini mencerminkan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang efisien, ramah, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

c) Kesesuaian standart pelayanan

Pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Paringin telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Penerapan SOP dalam pelayanan bertujuan untuk memastikan setiap proses berjalan secara sistematis, transparan, dan efisien sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang optimal.

Kesesuaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukkan komitmen aparatur dalam menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Proses pelayanan yang dimulai dari tahap permohonan, verifikasi, hingga penyelesaian layanan berjalan secara sistematis, sehingga memastikan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya kepatuhan terhadap SOP, masyarakat mendapatkan kepastian dalam menerima layanan yang terstruktur dan dapat diandalkan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, evaluasi secara berkala tetap diperlukan agar prosedur yang diterapkan dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat.

2. Analisis Data

a. Uji Validitas & Uji Realibilitas

Uji coba ala ukur pada penelitian saya adalah metode angket terpakai. Metode angket terpakai adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan instrumen berupa daftar pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara sistematis. Angket ini biasanya dibagikan kepada responden untuk diisi dan dikembalikan kepada peneliti. Untuk menguji kelayakan angket dilakukan penyebaran angket kepada 15 orang responden dan didapati hasil variabel X dan Y sudah memenuhi syarat untuk dijadikan penelitian dengan nilai X sebesar 0.761 dan Y sebesar 0,743 dengan kategori kuat.

a. Uji Validitas

Diketahui Nilai Validitas $>0,252$ atau nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} , maka dapat dikatakan seluruh item penelitian ini adalah Valid.

b. Uji Reliabilitas

Nilai *Cronbach alpha* pada penelitian ini lebih besar dari nilai *Cronbach standard* yakni 0,60, maka dapat dikatakan seluruh item pernyataan adalah reliabilitas alat ukur yang baik.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dengan metode *Kolmogrov-Smirnov* diperoleh nilai pada $0,19 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

c. Analisis Korelasi

Koefisien korelasi *Pearson Product Moment* Kualitas Pelayanan sebesar .624**. Artinya besar korelasi atau hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ialah sebesar 0,624 atau sangat kuat karena mendekati angka 1.

Hubungan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat signifikan karena angka signifikansi sebesar $0,000 < 0,01$. Arah korelasi dapat dilihat dari angka koefisien

korelasi hasilnya positif atau negatif. Sesuai dengan hasil analisis, koefisien korelasi Kepuasan Masyarakat bernilai positif yaitu 0,874 maka korelasi kedua variabel bersifat searah. Artinya jika Kualitas Pelayanan tinggi maka Kepuasan Masyarakat tinggi. Secara umum, korelasi atau hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat signifikan dan searah

d. Analisis Regresi Sederhana

Nilai konstanta sebesar 17,114 artinya jika Kualitas Pelayanan (X) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Masyarakat nilainya adalah 17,114.

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,492, artinya jika variabel Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,492 satuan, maka skor Kepuasan Masyarakat akan meningkat menjadi 17,606 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y), semakin tinggi nilai Kualitas Pelayanan sampai batas maksimum maka akan semakin tinggi Kepuasan Masyarakat.

e. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan nilai signifikan: Dari tabel Coefficients diperoleh nilai Signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan nilai t: Diketahui nilai T_{hitung} sebesar $6,136 > T_{tabel} 2,001$ maka H_a diterima (menolak H_0) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

f. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 (R Square) atau koefisien determinasi sebesar 0,390 atau 39%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan analisis regresi sederhana, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang searah dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,492 dengan tingkat signifikansi $0,000 (< 0,05)$, yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Paringin Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan memiliki rata-rata 2,906, yang dikategorikan sebagai tingkat sedang. Aspek yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah "Petugas memberikan pelayanan tanpa pilih kasih" dengan rata-rata 4,67 (sangat tinggi). Sebaliknya, aspek dengan nilai terendah adalah "Kondisi fasilitas fisik seperti ruangan, meja, dan kursi sudah memadai" dengan nilai rata-rata 1,93 (rendah). Hal ini mengindikasikan bahwa keterbatasan fasilitas pelayanan masih menjadi kendala dalam mendukung kualitas layanan.

Sementara itu, kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kantor Kelurahan Paringin memiliki rata-rata 3,28, yang juga tergolong sedang. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah "Jenis pelayanan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat" dan "Pegawai pulang kerja sesuai dengan jam yang ditentukan," keduanya memperoleh nilai rata-rata 4,70 (sangat tinggi).

Sebaliknya, indikator dengan penilaian terendah adalah "Sistem pelayanan yang diberikan sudah tergolong baik" dan "Pelayanan yang diberikan sudah tergolong cepat," yang masing-masing mendapat nilai rata-rata 1,93 (rendah).

Kendala utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian layanan, seperti dalam pembuatan KTP yang bisa memakan waktu 2 hingga 3 hari. Hal ini disebabkan oleh seringnya terjadi gangguan pada peralatan rekam e-KTP serta keterbatasan tenaga ahli untuk menangani permasalahan teknis tersebut.

Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 0,390 atau 39%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 39% terhadap kepuasan masyarakat, sementara 61% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Solekhati Dewi dan Muhsin (2019), yang menyimpulkan bahwa kompetensi, komitmen kerja, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Studi tersebut menggunakan metode regresi berganda dan menunjukkan bahwa faktor kompetensi dan komitmen pegawai berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, sementara kinerja pegawai tidak memiliki pengaruh signifikan.

Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian Hayani (2019) tentang kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Mangasa, Kota Makassar, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi sederhana dan menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

Selain itu, penelitian oleh Elan Eriswanto dan Ade Sudarma (2017) yang berfokus pada pelayanan publik di RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi, menemukan bahwa sikap dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Studi ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap dan kompetensi pegawai, semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas, ketepatan waktu layanan, serta kompetensi dan sikap petugas menjadi aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi pemerintah.

SIMPULAN

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} = 37,652$, nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} . Nilai F_{tabel} dengan $df_{reg} = 1$ dan $df_{res} = 59$ adalah 4,00 pada taraf 5%, selanjutnya Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0.492 dan signifikan $0,000 < 0,05$, ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan ditunjukkan dari nilai R^2 (R^2 Square) atau koefisien determinasi sebesar 0,390 atau 39%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- _____, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan
- Abidin, Zainal. 2013. *Pelayanan Publik*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta Pustaka Setia.
- Ana Solekhati Dewi dan Muhsin. 2019. *Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Universitas Negeri Semarang
- Boediono. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Elan Eriswanto dan Ade Sudarma. 2017. *Pengaruh Sikap dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Hardiyansyah, 2012. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hayani, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung : Refika Aditama
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji. 2018. *Guru Profesional : Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. CV. Andi Offset: Yogyakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung.
- Sutarno. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Tim Penulis. 2023. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.