

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN TERPADU DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Muliana¹, Saidah Hasbiyah², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: lia524619@gmail.com

ABSTRAK

Layanan publik yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam membangun kepuasan masyarakat, terutama di institusi pemerintah. Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Unit Layanan Terpadu (ULT) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode kuantitatif digunakan dengan Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan 89 pengguna layanan. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan keakuratan. Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = -19,224 + 0,960X$, dengan hasil uji-t menolak hipotesis nol H_0 . Nilai korelasi sebesar 0,847 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sementara koefisien determinasi sebesar 72% menunjukkan kontribusi signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada unit pelayanan pemerintah, khususnya di Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

High-quality public services are a key factor in building community satisfaction, particularly within government institutions. This study focuses on analyzing the influence of service quality on community satisfaction at the Integrated Service Unit (ULT) of the Department of Education and Culture in Hulu Sungai Utara Regency. A quantitative approach was employed, with data collected through questionnaires, observations, and documentation involving 89 service users. The research instruments were tested for validity and reliability to ensure accuracy. A simple linear regression analysis produced the equation $Y = -19.224 + 0.960X$, with the t-test results rejecting the null hypothesis (H_0). The correlation coefficient of 0.847 indicates a very strong relationship, while the coefficient of determination (R^2) of 72% demonstrates the significant contribution of service quality to community satisfaction. These findings affirm that improving service quality plays an essential role in enhancing public satisfaction within government service units, particularly at the Integrated Service Unit of the Department of Education and Culture in Hulu Sungai Utara Regency.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah sebuah aktivitas yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik melalui landasan faktor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak yang dimilikinya. Sesuai dengan pernyataan yang dimuat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan pelayanan diartikan sebagai usaha untuk melayani orang lain, sedangkan melayani berarti mengurus segala sesuatu yang diperlukan seseorang. Jadi, pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang terjadi secara langsung dan berkesinambungan, melibatkan seluruh kehidupan masyarakat secara menyeluruh, serta mencerminkan pemenuhan kebutuhan yang tercapai lewat kontribusi orang lain. Dalam UU No 25 Tahun 2009 ditegaskan bahwa pelayanan publik mencakup

aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan layanan administrasi, diselenggarakan oleh institusi yang berwenang.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah Indonesia menetapkan kebijakan melalui Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Aturan ini mewajibkan setiap instansi pemerintah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat secara rutin sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan Pelaksana teknis daerah yang berfungsi untuk mendukung kepala daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan sektor pendidikan dan kebudayaan. Penetapan peran tersebut merujuk pada Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara mengenai struktur dan pembentukan perangkat daerah. Sesuai Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 16 Tahun 2018, dinas ini menjalankan tugas pokok dalam pelaksanaan kewenangan otonomi daerah serta tugas perbantuan di bidang pendidikan, sesuai dengan kedudukan, fungsi dan uraian tugas yang telah ditetapkan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai tujuan untuk menyediakan layanan dan fasilitas di bidang pendidikan serta kebudayaan bagi masyarakat dan pegawai. Selain itu dinas ini juga berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui ketanggapan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kepentingan publik, untuk mendukung terwujudnya pendidikan yang bermutu dan pelestarian kebudayaan daerah.

Untuk menunjang pelaksanaan tugas tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT). Unit Layanan Terpadu berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi, informasi, dan konsultasi yang menyatukan berbagai jenis pelayanan dalam satu pintu. Adanya Unit Layanan Terpadu diharapkan bisa memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang berbelit.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu sebagai berikut: Pertama, petugas pelayanan tidak selalu berada ditempat pada jam operasional pelayanan, sehingga membuat masyarakat yang datang harus menunggu agar mendapatkan layanan. Kedua, sebagian besar proses pelayanan administrasinya masih menggunakan sistem manual belum terintegrasi dengan sistem digital, yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Ketiga, proses penyelesaian layanan sering memerlukan waktu yang relatif lama, sehingga kurang efisien bagi masyarakat.

Penelitian terdahulu Siti Fatimah (2023) Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo." Meskipun variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang cukup signifikan 65,1% tetapi masih terdapat 34,9% variasi yang diteliti dapat dijelaskan oleh variabel tersebut, kemungkinan besar disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termuat dalam penelitian ini. Dan Rhessa Mutia Afnida (2024) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Program Administrasi Publik melalui penelitian yakni berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan." Pengaruhnya dikategorikan sebesar 59% dan 41% dipengaruhi faktor lain.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan metode kuantitatif dengan desain asosiatif dan kombinasi deduktif-induktif. Dari pengalaman peneliti Kemudian diuji kebenaran dan keabsahan data melalui data empiris. Metode pengumpulan data yang digunakan mencakup kuesioner/angket, kegiatan observasi serta dokumentasi. Sumber dalam data penelitian ini diambil dari populasi pengunjung yang datang ke Unit Layanan Terpadu pada bulan Juni sampai Agustus 2025 dengan jumlah 841 orang pengunjung. Dalam penelitian ini, dijelaskan bahwa menggunakan metode yang dipakai disebut *probability sampling* yaitu metode yang menjamin setiap elemen bentuk *probability sampling*, penelitian ini menerapkan *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak dari keseluruhan populasi yang ada. Peneliti menggunakan rumus slovin untuk menghitung dan mendapatkan jumlah sampel, dan Hasilnya adalah 89 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Peneliti menjelaskan bahwa penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang peneliti pilih menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry sebagaimana yang dijelaskan Prasodjo (2023) yaitu, untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat indikator yang mencakup Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty. Dan untuk teori Kepuasan Masyarakat yang peneliti pilih menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019) yaitu, adanya tolak ukur kepuasan yang meliputi sejauh mana kesesuaian harapan, keinginan untuk kembali, dan bersedia untuk merekomendasikan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat parameter untuk melakukan pengukuran sekaligus menganalisis hasil penelitian melalui serangkaian uji statistik, meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji regresi linier sederhana, uji hipotesis dan uji koefisien determinan (R^2).

PEMBAHASAN

A. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik mempunyai peran sangat penting sehingga dalam menentukan kualitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Fungsi utama antara pemerintahan, pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemenuhan dari kebutuhan dasar masyarakat, akan tetapi menjadi sarana untuk membangun kepercayaan publik terhadap negara. Sementara itu, manajemen pelayanan publik dikelola dengan profesional, berorientasi pada kepuasan masyarakat dan, efisien. Seperti yang disampaikan oleh Hayat (2017), manajemen adalah sebuah siklus yang apabila dilaksanakan secara berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan berkelanjutan. Kinerja yang bagus akan menghasilkan output pelayanan lebih berkualitas sehingga sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Sehingga kualitas manajemen pelayanan publik mempunyai dampak secara langsung terhadap hasil dari layanan yang diterima oleh masyarakat.

Manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses pengelolaan yang sistematis dan terstruktur pada penggunaan sumber daya organisasi, sarana prasarana, sumber daya manusia, keuangan, dan juga informasi, untuk tercapainya tujuan pelayanan kepada masyarakat. Manajemen memiliki peran yang strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berjalan secara efektif dan efisien, dilakukan secara profesional, serta fokus pada pemenuhan kepuasan masyarakat.

Pelayanan sesuai pernyataan Mustanir (2022), merupakan suatu rangkaian proses dari keseluruhan memiliki peran dan membentuk citra organisasi, melalui penyampaian informasi dia

media, pembentukan budaya organisasi secara internal, maupun melalui komunikasi pandangan dan kebijakan organisasi kepada pemimpin pemerintahan serta pihak publik lainnya yang berkepentingan. Sementara itu, menurut penyampaian dari Sellang (2016), menjelaskan bahwa pelayanan dapat diukur sehingga memungkinkan adanya standar yang terperinci terkait waktu dan hasil. Keberadaan standar tersebut memungkinkan manajemen menyusun perencanaan, melaksanakan kegiatan, melakukan pengawasan, serta melakukan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan agar hasil akhir memberikan kepuasan baik bagi pihak yang menerima layanan.

Seperti yang disampaikan oleh Mustanir (2022), pelayanan (*service*) merupakan bentuk tindakan atau kinerja yang ditujukan atau diberikan kepada orang lain. Pelayanan ini dapat dibedakan menjadi kategori utama: a. *High contact service*, yakni jenis layanan yang menekankan tingkat interaksi intensif antara konsumen dan pihak penyedia, dimana konsumen terlibat secara langsung dalam proses pelayanan, b. *Low contact service*, yakni layanan dengan intensitas kontak yang lebih rendah. Interaksi fisik dengan konsumen biasanya terbatas pada bagian front desk, seperti yang terjadi pada lembaga keuangan.

B. Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik yang dikemukakan Sinambela, yang dikutip oleh Rachman (2021), pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan pemerintah bagi masyarakat dalam suatu kelompok atau komunitas, yang memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun tidak menghasilkan barang fisik. Sementara itu, menurut penyampaian Mustanir (2022) pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa, dan layanan administrative sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kegiatan ini diselenggarakan oleh institusi negara, korporasi, lembaga independen, atau badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk pelayanan publik, dan dilaksanakan oleh pejabat maupun pegawai yang bertugas memberikan layanan secara professional.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang berorientasi pada pemenuhan masyarakat terkait kepentingan umum. Seluruh aspek layanan dasar yang dibutuhkan warga negara harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan hukum, yang berlaku. Pemerintah membangun system pelayanan public sebagai instrument untuk menjamin kepentingan rakyat, dengan menyediakan barang, jasa, maupun layanan administrative. Kegiatan ini dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, dan petugas yang memiliki tanggung jawab dalam organisasi penyelenggara, sehingga pelayanan dapat diberikan secara baik, professional, dan sesuai dengan prinsip akuntabilitas.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik dipahami sebagai kemampuan pemerintah dan lembaga publik dalam menyelenggarakan layanan yang memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat dengan prinsip efektivitas. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi salah satu variabel utama dalam mengukur keberhasilan pelaksanaan otomatis. Sesuai pernyataan nya Hendrayady (2023), keberhasilan otonomi daerah dapat dinilai dari sejauh mana pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dan berkualitas.

Kualitas pelayanan menurut Rasyid (dalam Hendrayady, 2023), menjelaskan bahwa esensi keberadaan pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Pemerintah tidak bertujuan melayani kepentingan kepentingannya sendiri ataupun menempatkan diri untuk dilayani, melainkan berfungsi menciptakan kondisi yang memungkinkan masyarakat dalam mengoptimalkan potensi, kemampuan, serta kreativitas masyarakat dalam rangka demi

terwujudnya mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa misi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan sebaliknya.

Menurut Goetsch dan Davis sebagaimana dikutip (dalam Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai konsep yang bersifat dinamis dan mencakup keterpaduan antar prosuk, jasa, sumber daya manusia, proses kerja, serta lingkungan pelayanan. Kualitas pelayanan tercapai apabila seluruh unsur tersebut mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan dikatukan berkualitas ketika produk dan jasa yang diberikan selaras dengan kebutuhan serta ekspektasi pelanggan.

Kualitas layanan diukur melalui beberapa aspek sesuai dengan penjelasan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Prasodjo, 2023), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama. Pertama, bukti fisik (tangible), yang mencakup penampilan fasilitas, Gedung, peralatan, serta karyawan, dan menjadi faktor penting dalam penilaian pelanggan. Kedua, keandalan (reliability), merujuk pada kapasitas perusahaan menghasirkan layanan yang selaras dengan janji, dijamin dengan akurasi serta ketepatan, termasuk dalam hal-hal kecil yang dianggap penting oleh pelanggan. Ketiga, daya tanggap (responsiveness), yang menunjukkan komitmen perusahaan untuk melayani secara cepat, tepat dan bersedia membantu pelanggan. Keempat, Jaminan/keyakinan (assurance), yang berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta keterampilan karyawan dalam membangun rasa percaya pelanggan. Kelima, empati (empathy), yakni kemampuan karyawan berkomunikasi secara jelas dan memberikan perhatian personal. sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan.

D. Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (dalam Minarti dkk, 2022), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi antara ekspektasi terhadap kinerja produk dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kepuasan ini menjadi tolak ukur keberhasilan karena berdampak langsung pada loyalitas, reputasi perusahaan, serta keberlanjutan usaha. Jika kepuasan terjaga, maka perusahaan akan memperoleh keuntungan berupa peningkatan pangsa pasar dan profitabilitas, sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan citra dan mengalihkan pelanggan ke kompetitor.

Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penjualan maupun pendapatan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan umumnya memberikan perhatian besar pada upaya menciptakan kepuasan pelanggan agar terbentuk loyalitas dalam jangka Panjang. Menurut Soedarmo (dalam Januardin et al, 2021), kepuasan pelanggan merupakan kondisi emosional yang ditandai dengan perasaan puas, senang, atau bangga yang dirasakan konsumen setelah menerima produk atau jasa yang dinilai lebih baik dibandingkan layanan sejenis.

Menurut Schiffman dan Kanuk sebagaimana dikutip (dalam Januardin et al, 2021), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi perasaan individu yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Oleh karena itu, perusahaan berupaya secara serius untuk menciptakan kepuasan pelanggan karena tingkat kepuasan tersebut berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan, pengisian pangsa pasar, serta peningkatan keuntungan perusahaan.

Menurut Hawkins dan Lonney sebagaimana dikutip (dalam Indrasari, 2019), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator utama. Pertama, kesesuaian harapan, yaitu tingkat kecocokan serta kesesuaian antara kinerja pegawai yang diantisipasi pelanggan dengan kinerja yang benar-benar dirasakan dalam pelayanan. Kedua, minat untuk berkunjung kembali, yang menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk menunjukkan loyalitas melalui penggunaan

berulang layanan atau pembelian kembali pada produk atau jasa yang sama. Ketiga, kesediaan untuk merekomendasikan, yakni kemauan pelanggan untuk menyampaikan pengalaman kepuasan yang diperoleh kepada orang lain, seperti teman atau anggota keluarga.

Penelitian ini menghasilkan temuan yang diperoleh setelah melewati beberapa rangkaian tahapan pengumpulan, pengolahan serta analisis data yaitu:

Pada proses pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 15 item pernyataan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X) dan 9 item pelayanan untuk variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil dari uji validitas, item ditentukan melalui perbandingan antara nilai r hitung lebih besar, dimana item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar. Dengan jumlah sampel sebanyak 89 responden dengan taraf signifikan 5%, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,208, sehingga item yang digunakan dapat dinyatakan valid. Oleh karena itu, hasil pengujian memperlihatkan bahwa semua item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan validitas, sebab nilai r hitung yang diperoleh melebihi nilai r tabel, sehingga peneliti dapat simpulkan kuesioner tersebut valid. Sedangkan pada pengujian reliabilitas yang menunjukkan bahwa alat ukur mampu menghasilkan jawaban yang konsisten jika ingin melakukan uji kembali dalam waktu yang berbeda, instrumen akan dianggap reliabel jika angka *Cronbachs Alpha* diatas 0,6 dalam penelitian ini hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Cronbachs Alpha* sebesar (0,901). yang melampaui standar minimum 0,6. Sedangkan reliabilitas variabel kepuasan masyarakat ditunjukkan dengan nilai *Cronbachs Alpha* sebesar (0,832), yang juga melampaui batas minimum 0,6.

Melalui uji Normalitas dengan pendekatan Teknik *One Sampel Kolmogorov-Smirnov*, menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,200 pada variabel kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai ini lebih tinggi dari pada 0,05 sehingga penulis dapat simpulkan bahwa distribusi residual data bersifat normal dan telah memenuhi persyaratan uji normalitas. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan Teknik *Scatterplot* diketahui sebaran titik residual yang acak disekitar sumbu nol tanpa pola tertentu sehingga menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas, hasil pengujian menunjukkan bahwa model regresi telah sesuai dengan asumsi klasik, sehingga dapat dinyatakan valid untuk digunakan dalam analisis.

Hasil uji linearitas melalui grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik data membentuk pola garis lurus yang meningkat dari kiri bawah ke kanan atas. Pola ini menandakan adanya hubungan yang searah antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) serta tidak menunjukkan pola melengkung atau acak. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi linearitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya. Hasil uji linearitas melalui grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik data membentuk pola garis lurus yang meningkat dari kiri bawah ke kanan atas. Pola ini menandakan adanya hubungan yang searah antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) serta tidak menunjukkan pola melengkung atau acak. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi linearitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Regresi Linear Sederhana dipahami sebagai suatu pendekatan statistik yang menjelaskan keterkaitan linier antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Melalui Teknik ini, dapat diketahui arah dan bentuk hubungan antara kedua variabel tersebut.

Tabel 1. Hasil uji hipotesis

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.713	5.53280

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Hasil dari penelitian, 2025

Hasil analisis yang ditampilkan pada tabel, diketahui bahwa nilai korelasi (R) mencapai 0,847, sedangkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,717. Interpretasi dari hasil ini adalah bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup kuat, yakni sebesar 72%, terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Hasil uji hipotesis atau uji partial t, menunjukkan seberapa jumlah pengaruh variabel independent (X) dan variabel dependen (Y). Tujuan analisis ini untuk memberikan gambaran mengenai arah dan tingkat pengaruh antarvariabel.

Tabel 2. Hasil uji regresi linier sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-19.224	3.431		-5.603	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.960	.065	.847	14.834	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Hasil dari penelitian, 2025

Dari hasil pengolahan data diatas dapat dijelaskan bahwa variable kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t hitung sebesar 14,834 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (Ho) ditolak.

Hasil uji determinansi untuk menggambarkan seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Adapun temuan dari pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil uji determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.713	5.53280

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Hasil data penelitian, 2025

Dari hasil pengelolaan data diatas memperoleh nilai sebesar 0,717, Hasilnya dibulatkan menjadi 72%. Interpretasi dari hasil ini adalah bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan sisanya 28% berasal dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

SIMPULAN

Berdasarkan rangkaian analisis yang telah dilaksanakan, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa, analisis data memperlihatkan adanya keterikatan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Temuan ini diperkuat oleh hasil uji regresi linier sederhana serta uji hipotesis parsial (t-test), yang menunjukkan konsistensi pengaruh antar variabel. Sehingga hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi $Y = -19,224 + 0,960 X$ atau $Y = 0,960 X + -19,224$. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel bebas (kualitas pelayanan) adalah 0,960. Interpretasi dari hasil ini adalah bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan memberikan dampak berupa kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,960, sehingga kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dari temuan tersebut, dapat disimpulkan ditemukan adanya keterkaitan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). Sementara itu, perhitungan uji partial (t) yaitu t hitung sebesar 14,834, sedangkan nilai t table pada taraf signifikan 5% adalah 1,987. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel, maka hipotesis alternati (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.”

Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Temuan ini dibuktikan melalui proses perhitungan diperoleh nilai korelasi sebesar 0,847 yang menghasilkan nilai determinasi 71,7% yang dibulatkan menjadi 72%. Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 72% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 28% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

Afnida, R.M., Raudah, S. and N. Urahmah (2024) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan,” *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), pp. 1359–1369.

Anonim (2009) “Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” p. 77. Available at:

<https://doi.org/https://www.slideshare.net/slideshow/uu25-2009-pelayanan-publik/24923432>.

Anonim (2017) “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik.”

Anonim (2018) “Praturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 16 Tahu 2018 tentang kedudukan, tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara,” p. 51.

Hafiz, M.F., Husaini, M. and Raudah, S. (2024) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas Iib Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara,” *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 185–190.

Hardani (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. 1st ed. Edited by Husnu Abadi. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.

Hardiyansyah (2018) *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: Gava Media. Available at: <https://doi.org/https://www.scribd.com/document/591725393/Hardiansyah-Kualitas-Pelayanan-Publik-Edisi-Revisi#content=query:dwiyanto,pageNum:113,indexOnPage:0,bestMatch:false>.

Hayat (2017) *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. 1st ed. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. Available at: <https://doi.org/https://www.scribd.com/document/613275810/BukuMANAJEMENPELAYANANPUBLIK>.

Indrasari, M. (2019) *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Jawa Timur. Available at: <https://doi.org/https://play.google.com/books/reader?id=PYfCDwAAQBAJ&pg=GBS.PA107&hl=id>.

Januardin (2021) *KEPUASAN PELANGGAN*. Edited by Januardin. Unpri Press, Universitas Prima Indonesia. Available at: <https://doi.org/https://www.scribd.com/document/653620205/Buku-Kepuasan-Pelanggan>.

Minarti, A. (2022) *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*. Edited by Ismail. Pekanbaru: CV BRAVO PRESS INDONESIA.

Muhammad Aulia Rahman, Arpandi, Y.F. (2025) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Balai Pemasarakatan Kelas II Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara,” *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), pp. 70–79.

Mustanir, A. (2022) *PELAYANAN PUBLIK*. Edited by A.S. Ahmad Mustanir, Monalisa Ibrahim, Adnan, Irmawati. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media Bersama Penerbit Bassya Media. Available at: <https://doi.org/https://books.google.co.id/books?id=FpCFEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.

Prasodjo, T. (2023) *PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL*. Edited by L. Murdi. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.

Rachman, M. (2021) *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Edited by T. Media. Samarinda: CV. Tahta Media Group.



Raudah, S. and Sarnubi, M.S. (2025) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.,” *SINERGI : Jurnal Riset Ilmiah*, 2(1), pp. 469–475. Available at: <https://doi.org/10.62335/3794ny50>.

Sellang, K. (2016) *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK ANTARA TEORI DAN APLIKASINYA*. Yogyakarta: Ombak.