

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Ramuna¹, Siti Raudah², M. Ridha Anshari³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: ramuna1684@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk pelayanan administratif ditingkat kelurahan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), kurangnya informasi mengenai persyaratan administrasi dari pihak kelurahan, dan fasilitas pelayanan administrasi yang belum memadai, khususnya komputer pelayanan yang sering mengalami kendala teknis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 79 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji korelasi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,753 lebih besar dari t tabel 1,665 pada taraf signifikansi 0,05. Uji normalitas menghasilkan nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05, yang berarti variabel penelitian berdistribusi normal. Hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 15,238 + 0,363X$, yang berarti setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,363. Nilai korelasi sebesar 0,548 menunjukkan hubungan yang kuat dan positif, dengan kontribusi pengaruh sebesar 30,1%, sedangkan sisanya 69,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Disarankan agar pihak kelurahan terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya kecepatan dan ketepatan pegawai, penyediaan informasi yang jelas, serta perbaikan fasilitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Public service is one of the main functions of the government in meeting community needs, including administrative services at the village (kelurahan) level. In practice, there are still complaints from the public regarding services that do not comply with Standard Operating Procedures (SOP), a lack of information regarding administrative requirements from the kelurahan office, and inadequate administrative service facilities, particularly service computers that frequently experience technical problems. This study aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Sungai Malang Village Office. This research method employs a quantitative approach with a descriptive research design. Data collection techniques include questionnaires, observation, and documentation. The research sample consists of 79 respondents, determined using the Slovin formula. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, normality tests, simple linear regression analysis, correlation analysis, and hypothesis testing. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, as evidenced by a t-value of 5.753, which is greater than the t-table value of 1.665 at a significance level of 0.05. The normality test yields an Asymp. Sig. (2-tailed) value of 0.200 > 0.05, indicating that the research variables are normally distributed. The simple linear regression analysis produces the equation $Y = 15.238 + 0.363X$, meaning that every one-unit increase in service quality increases community satisfaction by 0.363 units. The correlation coefficient of 0.548 indicates a strong and positive relationship, with a contribution effect of 30.1%, while the remaining 69.9% is influenced by other factors not examined in this study. It is recommended that the village office continuously improve service quality, particularly in terms of employee speed and accuracy, the provision of clear information, and the improvement to service facilities in order to enhance community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Untuk memenuhi kebutuhan penerima dan memastikan pengalaman yang menyenangkan, pelayanan didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan baik secara langsung antar individu atau dengan bantuan sumber daya tertentu. Membantu orang lain dalam perencanaan atau administrasi apa pun yang mereka butuhkan adalah apa yang disebut "pelayanan" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Berbagai proyek yang bertujuan untuk melayani kepentingan umum dan menegakkan peraturan dan hukum juga merupakan bagian dari pelayanan (Rachman, 2021).

Standar pelayanan adalah dasar di mana pelayanan publik akan didistribusikan; standar ini mendefinisikan bagaimana pelayanan harus dilakukan dan seberapa baik pelayanan tersebut dievaluasi oleh masyarakat. Penyedia layanan bertanggung jawab atas standar ini dengan berjanji untuk memenuhi kebutuhan pelanggan mereka dengan cara yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap penyedia layanan publik wajib memberikan pelayanan yang lugas, cepat, tepat, terbuka, dan bertanggung jawab sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang memadai, peraturan ini bertujuan untuk memperjelas peran, tugas, tanggung jawab, dan kewenangan semua pihak yang terlibat serta menjamin kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan publik lainnya.

Sebagai contoh entitas formal yang menyediakan pelayanan masyarakat secara langsung, pertimbangkan kelurahan. Di Indonesia, kelurahan adalah unit administrasi kecamatan yang melapor kepada kepala desa (lurah), pejabat pemerintah yang bertanggung jawab atas kota. Pelaksanaan kebijakan, peningkatan pemberdayaan masyarakat, penyediaan layanan, dan menjaga ketertiban dan keamanan merupakan tanggung jawab kelurahan, entitas pemerintah terkecil yang sebanding dengan kecamatan. Selain itu, kepala kecamatan dapat memberikan tanggung jawab tambahan kepada kelurahan, seperti pemeliharaan layanan publik dan infrastruktur.

Warga di sekitar Kelurahan Sungai Malang sangat diuntungkan dari layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah ini, yang bertanggung jawab atas pembangunan daerah. Di antara banyak layanan yang ditawarkan oleh Kelurahan Sungai Malang adalah:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan.
2. Pelayanan Surat-Menyurat/Keterangan.
3. Pelayanan Administrasi Pertanahan.
4. Pelayanan Sosial dan Kemasyarakatan.
5. Pelayanan Legalisasi.

Pelayanan yang efektif dan bermutu tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, karena masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang dan puas yang timbul dari masyarakat sebagai akibat dari perbandingan antara harapan mereka dengan kinerja pelayanan yang mereka terima. Apabila pelayanan administrasi dinilai responsif, cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan, maka masyarakat cenderung memiliki persepsi positif. Sebaliknya, jika pelayanan dinilai lambat, kurang ramah, atau berbelit-belit, maka masyarakat enggan untuk memanfaatkan pelayanan yang tersedia sehingga tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi menurun.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lihat dalam pelayanan administrasi ditemukan beberapa masalah dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu:

1. Ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti pelayanan administrasi dalam pembuatan surat pengantar nikah, dalam SOP waktu penyelesaian pengantar nikah seharusnya 1 hari setelah berkas dinyatakan lengkap, namun pada kenyataannya surat tersebut 2 hari baru selesai, hal ini disebabkan keterbatasan sumber daya dan proses verifikasi yang kurang efisien mengakibatkan proses tersebut memerlukan waktu yang lebih lama.
2. Kurangnya informasi mengenai persyaratan administrasi, dari pihak Kelurahan belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dibawa saat mengurus surat-menyurat, seperti saat masyarakat ingin membuat surat keterangan hilang KTP tetapi tidak membawa persyaratan Kartu Keluarga.
3. Fasilitas pelayanan administrasi yang belum memadai, khususnya komputer pelayanan yang sering mengalami kendala teknis, kendala tersebut seperti saat ingin menginput data surat-menyurat menjadi lambat karena spesifikasi kinerja komputer yang rendah serta gangguan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan dalam proses input data dan percetakan dokumen.

METODE

Pendekatan Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif, penggunaan data numerik dalam analisis suatu fenomena dikenal sebagai penelitian kuantitatif (Abdullah dkk., 2020). Tujuan penelitian kuantitatif ini adalah untuk menguji hubungan antara kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Malang. Dengan menggunakan data numerik yang dikumpulkan dari survei, penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan dan menjelaskan keadaan objek penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian disajikan secara sistematis dengan menggunakan metodologi ini, yang membantu memperjelas hubungan antar variabel yang diteliti. Sebanyak 382 individu, termasuk warga, pengunjung, dan karyawan kantor Sungai Malang, yang telah menerima pelayanan, merupakan populasi penelitian ini. Sebanyak 79 orang disurvei karena rumus Slovin, yang mengasumsikan margin kesalahan 10%, digunakan untuk menentukan ukuran sampel. Pengukuran variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018). Variabel-variabel ini mencakup berbagai atribut layanan terkait, seperti akurasi layanan, kesopanan dan keramahan staf, kemudahan penyampaian layanan, dan kenyamanan selama proses layanan. Variabel Kepuasan Pelanggan, di sisi lain, didasarkan pada teori Hawkins dan Lonney seperti yang disajikan dalam Candrianto (2021) dan mencakup faktor-faktor seperti kemampuan produk untuk memenuhi harapan, kemungkinan pengembalian, dan rekomendasi produk kepada orang lain. Menurut Sugiyono (2017), data penelitian ini dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner, observasi praktik, dan dokumentasi prosedural. Metode yang digunakan untuk menganalisis data meliputi uji t dan uji R-kuadrat untuk pengujian hipotesis, pengujian asumsi klasik, validitas, reliabilitas, korelasi, dan regresi linier sederhana.

PEMBAHASAN

1. Uji validitas

Uji validitas memegang peranan krusial dalam penelitian kuantitatif, terutama ketika kuesioner digunakan sebagai instrumen utama perkumpulan data. Proses ini tidak sekedar formalitas melainkan langkah strategis untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan benar-benar selaras dengan konstruksi teoritis yang melandasinya. Validitas instrumen menjadi jaminan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat akurasi tinggi, sehingga

kesimpulan akhir penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam dalam konteks studi ini, pengujian difokuskan pada analisis korelasi antara setiap item pernyataan dengan variabel yang diukur guna menilai sejauh mana kontribusinya dalam merepresentasikan indikator penelitian secara utuh.

Berdasarkan hasil analisis seluruh item pernyataan terbukti memiliki tingkat keterkaitan yang memadai dan signifikan. Hal ini mengidentifikasi bahwa instrumen tersebut mampu menangkap esensi dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan presisi tinggi. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa peneliti telah mampu menerjemahkan konsep-konsep abstrak menjadi butir pertanyaan yang mudah dipahami oleh responden tanpa mendistorsi substansi yang ingin diukur. Dengan demikian, respon yang diberikan oleh partisipan dapat dianggap sebagai cerminan objektif dari persepsi mereka terhadap kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan bebas dari ambiguitas yang dapat membingungkan.

Lebih jauh, hasil uji validitas yang positif memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul memiliki integritas yang kuat. Instrumen yang valid secara signifikan meminimalkan potensi kesalahan pengukuran, menjamin konsisten data, serta relevansinya terhadap fokus studi. Kualitas data yang terjamin ini menjadi pondasi kokoh untuk melangkah ke tahapan analisis berikutnya, seperti uji reliabilitas dan pengujian hipotesis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini sepenuhnya layak digunakan sebagai alat pengumpulan data, di mana seluruh item pernyataan dipertahankan untuk analisis lanjutan karena telah terbukti selaras dengan kerangka konseptual yang ditetapkan.

2. Uji Reliabilitas

Dalam rangkaian prosedur penelitian, uji reliabilitas menempati posisi fundamental untuk menjamin mutu instrumen sebagai alat pengumpulan data yang kredibel. Proses ini bertujuan untuk memverifikasi sejauh mana alat ukur mampu mempertahankan konsistensi dan stabilitas hasil ketika digunakan secara berulang pada objek yang sama. Konsistensi ini sangat krusial, mengingat instrumen yang tidak reliabel akan menghasilkan data yang bias, tidak akurat, dan sulit dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh sebab itu, pengujian ini menjadi filter utama untuk memastikan bahwa data yang kelak diolah benar-benar mencerminkan kondisi lapangan yang sesungguhnya tanpa distorsi pengukuran.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji menggunakan metode Cronbach's Alpha, diperoleh nilai sebesar 0,811 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan 0,710 untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas yang ditetapkan dalam kaidah statistik, yaitu 0,60 ($\alpha > 0,60$), sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan dapat dipercaya. Capaian angka ini tidak hanya menunjukkan kepatuhan terhadap standar metodologi kuantitatif, tetapi juga mengonfirmasi bahwa alat ukur yang dirancang mampu menangkap dimensi-dimensi variabel secara tepat dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

Implikasi dari terpenuhinya kriteria reliabilitas ini menegaskan bahwa butir-butir pernyataan dalam kuesioner mudah dipahami dan bebas dari unsur ambiguitas yang dapat membingungkan responden. Kejelasan tersebut meminimalisir fluktuasi jawaban yang tidak relevan, sehingga risiko kesalahan pengukuran dapat ditekan seminimal mungkin. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel atau handal dan layak untuk dipertahankan tanpa perlu revisi maupun eliminasi. Kematangan instrumen ini memberikan fondasi yang kokoh bagi peneliti untuk melanjutkan ke tahap analisis statistik inferensial guna menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel secara lebih komprehensif.

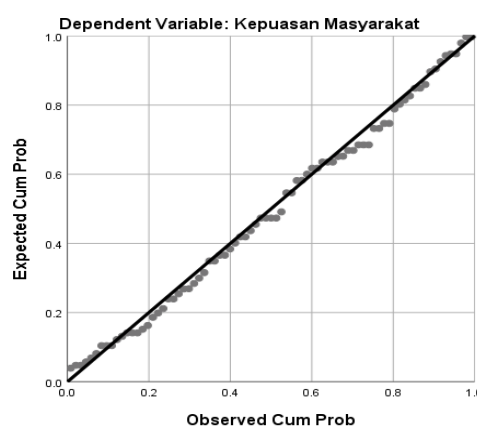
3. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dan Uji Heterokedastisitas)

Sebagai langkah fundamental dalam tahapan analisis data, penelitian ini memprioritaskan verifikasi kualitas data melalui serangkaian uji prasyarat statistik yang ketat. Selain melakukan uji reliabilitas untuk menjamin konsistensi instrumen yang digunakan, fokus utama diarahkan pada pelaksanaan uji normalitas. Langkah ini dinilai sangat vital karena distribusi data yang normal merupakan pondasi utama bagi ketepatan analisis regresi. Pemenuhan asumsi normalitas ini tidak hanya sekedar prosedur teknis, melainkan syarat mutlak untuk menjamin bahwa model statistik yang dibangun mampu memberikan estimasi parameter yang stabil serta interpretasi hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Secara teknis, proses deteksi normalitas dalam studi ini dilakukan dengan menelaah nilai signifikan pada data residual, yang merepresentasikan selisih antara nilai aktual dan nilai prediksi model. Resi 2 dipilih sebagai objek uji karena pola distribusinya menjadi indikator paling akurat dalam menentukan kelayakan model. Untuk memperkuat validitas pengujian metode Kolmogorov-Smirnov diterapkan terhadap data residual tersebut. Prinsipnya, apabila nilai signifikan yang diperoleh melampaui ambang batas toleransi yang ditetapkan, maka data dapat dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, nilai yang berada di bawah standar mengindikasikan adanya penyimpangan distribusi yang berpotensi mendistorsi keakuratan analisis akhir.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode tersebut, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 ($0,200 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil pengujian ini mengonfirmasi bahwa sebaran data residual tidak menunjukkan penyimpangan yang signifikan dari kurva normal. Variasi data yang muncul masih berada dalam batas kewajaran statistik sehingga asumsi dasar yang menopang model relasi dinyatakan telah terpenuhi. Kondisi ini memberikan dasar statistik yang kuat bahwa model yang diterapkan mampu menghasilkan estimasi yang presisi. Dengan demikian, data penelitian ini layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis inferensial tanpa kekhawatiran terhadap pelanggaran asumsi normalitas.

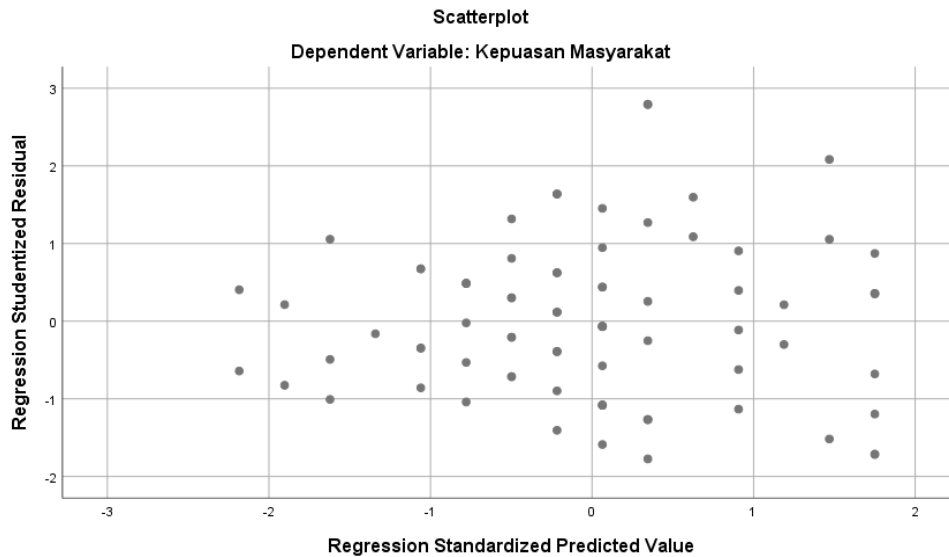
Uji Normalitas Residual



Variasi model regresi dalam penelitian ini turut dikonfirmasi melalui pengujian normalitas residual yang divisualisasikan menggunakan grafik normal P-P Plot. Berdasarkan hasil pengamatan mendalam pada grafik tersebut, pola penyebaran titik-titik data menunjukkan tren yang konsisten, yakni menyebar rapat di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut secara linear. Kondisi visual ini memberikan bukti empiris bahwa distribusi data aktual memiliki keselarasan yang kuat dengan distribusi normal teoretis, di mana kesenjangan di antara

keduanya sangat minim dan masih berada dalam ambang batas toleransi statistik yang wajar. Kedekatan titik-titik data terhadap garis referensi ini menegaskan bahwa tidak terdapat penyimpangan atau deviasi ekstrem pada data residual yang dapat mendistorsi hasil. Oleh karena itu, dapat disimpulkan secara meyakinkan bahwa persyaratan asumsi-asumsi normalitas dalam model regresi ini telah terpenuhi sepenuhnya. Dengan demikian, model analisis yang dibangun dinyatakan valid dan layak untuk dilanjutkan ke tahap pengujian hipotesis maupun interpretasi statistik selanjutnya.

Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik khususnya pada uji heteroskedastisitas yang dilakukan melalui analisis visual grafik scatterplot, data memperlihatkan pola distribusi yang menyebar secara acak dan natural titik data tampak terdistribusi secara merata tanpa membentuk suatu pola geometris yang jelas atau beraturan, baik itu melebar, menyempit maupun bergelombang tertentu. Kondisi ini menegaskan bahwa tidak terjadi ketimpangan varian yang dapat mengganggu akurasi estimator dalam model penelitian. Oleh karena itu, dapat disimpulkan secara meyakinkan bahwa model regresi yang diajukan dalam studi ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian telah memenuhi syarat asumsi klasik yang diperlukan, sehingga dinyatakan layak dipergunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel serta menghasilkan kesimpulan statistik yang valid dan tidak bias dalam tahapan analisis selanjutnya.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Setelah serangkaian uji asumsi dasar dipastikan terpenuhi, tahapan analisis data dilanjutkan dengan menerapkan metode regresi linier sederhana. Langkah ini diambil dengan tujuan utama untuk mendeteksi dan membedah pola hubungan yang terjalin antara variabel independen dan variabel dependen. Lebih dari sekedar mengidentifikasi keberadaan hubungan, penggunaan regresi linier sederhana memungkinkan peneliti untuk memetakan arah kolerasi serta mengkuantifikasi seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil estimasi yang diperoleh dari proses ini memegang peranan yang sangat vital, karena akan dijadikan landasan pacu yang kokoh dalam melaksanakan pengujian hipotesis serta merumuskan kesimpulan akhir penelitian secara komprehensif.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara

statistik. Dengan demikian, variabel independen Kualitas Pelayanan (X) terbukti berpengaruh nyata terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Temuan ini mengindikasikan bahwa hubungan yang terbentuk dalam model bukanlah terjadi secara kebetulan, melainkan memiliki dasar statistik yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Implikasi dari terpenuhinya kriteria signifikansi tersebut menegaskan adanya dampak nyata antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam konteks spesifik penelitian ini, bukti empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan sentral dan signifikan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan sensitifitas yang tinggi, di mana setiap fluktuasi baik peningkatan maupun penurunan pada aspek kualitas layanan akan berdampak langsung terhadap persepsi kepuasan pengguna. Selain mengkonfirmasi kausalitas tersebut, hasil pengujian ini juga memverifikasi bahwa model regresi yang diajukan telah lolos uji kelayakan, sehingga sangat handal untuk digunakan sebagai instrumen analisis utama dalam menjelaskan dinamika antara kualitas pelayanan dan kepuasan publik.

Secara keseluruhan rangkaian analisis ini berhasil memberikan dukungan empiris yang kuat terhadap premis penelitian bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama bagi kepuasan masyarakat. Temuan yang dihasilkan tidak hanya berfungsi untuk memperkuat kerangka konseptual yang telah dibangun, tetapi juga menawarkan nilai praktis yang berharga. Hasil studi ini dapat dijadikan rujukan valid dan dasar yang relevan bagi pemangku kepentingan dalam merancang strategi perbaikan maupun peningkatan standar mutu pelayanan di masa mendatang demi tercapainya kepuasan masyarakat yang lebih optimal.

5. Koefisien Regresi Linear Sederhana

Dalam kerangka penelitian ini, metode analisis regresi linier sederhana diterapkan sebagai alat statistik utama untuk membedah hubungan fungsional antara dua variabel kunci. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, ditemukan angka-angka statistik yang mempresentasikan model hubungan tersebut secara presisi. Secara spesifik perhitungan ini menghasilkan nilai konstanta sebesar 15,238, sementara koefisien regresi yang melekat pada variabel kualitas pelayanan tercatat di angka 0,363. Kedua nilai ini bukan sekedar angka matematis, melainkan indikator vital yang mencerminkan seberapa kuat dan signifikan peran variabel independen dalam memicu perubahan pada variabel dependen dan konteks pelayanan publik.

Secara matematis, dinamika hubungan antara kedua variabel ini diformulasikan ke dalam persamaan standar regresi linier sederhana, yaitu $Y = a + bX$. Dalam persamaan ini, simbol Y merepresentasikan tingkat kepuasan masyarakat yang diukur, sedangkan X adalah representasi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Nilai konstanta (a) berfungsi sebagai penunjuk kondisi dasar kepuasan saat tidak ada intervensi, sementara koefisien (b) menunjukkan arah serta besaran intensitas perubahan yang terjadi. Dengan mensubstitusikan hasil perhitungan statistik ke dalam rumus tersebut, maka persamaan regresi yang valid dan terbentuk untuk penelitian ini adalah $Y = 15,238 + 0,363X$.

Interpretasi mendalam terhadap angka-angka tersebut memberikan wawasan yang menarik mengenai perilaku variabel. Nilai konstanta 15,238 mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan diasumsikan berada di titik nol atau tidak mengalami perubahan sama sekali, masyarakat tetap memiliki tingkat kepuasan dasar sebesar nilai tersebut. Fenomena ini menyiratkan adanya intervensi faktor-faktor lain di luar model penelitian ini yang turut menjaga sentimen positif masyarakat. Di sisi lain, nilai koefisien regresi positif sebesar 0,363 menegaskan bahwa setiap upaya peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada naiknya

kepuasan masyarakat secara linier. Artinya semakin prima pelayanan yang disuguhkan, semakin tinggi pula apresiasi dan kepuasan yang dirasakan oleh publik.

Untuk melengkapi analisis pengaruh tersebut, penelitian ini juga mengintegrasikan uji korelasi guna memvalidasi kekuatan dan Arah hubungan antar variabel secara lebih mendetail. Uji ini penting untuk memastikan apakah keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki pola yang konsisten. Merujuk pada pandangan akademis yang disampaikan oleh Wahyuning (2021), koefisien korelasi yang bernilai positif adalah bukti valid adanya hubungan yang bersifat searah. Dalam artian, kedua variabel bergerak beriringan di mana perbaikan pada satu sisi akan diikuti perbaikan di sisi lain berbeda dengan korelasi negatif yang justru menunjukkan hubungan yang saling bertolak belakang.

Sebagai simpulan akhir dari analisis regresi yang komprehensif ini terbukti secara empiris bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi positif yang nyata dan signifikan terhadap eskalasi kepuasan masyarakat. Temuan data ini tidak hanya memperkuat hipotesis awal yang dibangun oleh peneliti tetapi juga menegaskan bahwa investasi dalam perbaikan mutu pelayanan adalah langkah strategis yang esensial. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menjadi pijakan yang relevan dan krusial bagi perumusan kebijakan maupun implikasi manajerial di masa mendatang, di mana fokus utama harus diarahkan pada optimalisasi standar pelayanan publik demi kesejahteraan masyarakat luas.

6. Uji Kolerasi

Berdasarkan data empiris yang berhasil dikumpulkan dari 79 responden, penelitian ini melakukan analisis mendalam untuk membedah hubungan kausalitas antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Proses komputasi data menghasilkan temuan statistik berupa nilai koefisien korelasi sebesar 0,584. Angka ini memberikan sinyal yang jelas bahwa kedua variabel tersebut tidak berdiri sendiri melainkan memiliki keterkaitan internal dimana fluktuasi pada mutu pelayanan akan beresonansi langsung terhadap naik turunnya persepsi kepuasan warga.

Dalam kerangka statistik, angka kolerasi tersebut perlu diterjemahkan melalui pedoman interpretasi untuk menentukan derajat kekuatan hubungannya. Merujuk pada literatur statistik yang berlaku umum, koefisien yang berada dalam interval antara 0,50 hingga kurang 0,75 diklasifikasikan sebagai hubungan dengan kategori kuat. Standarisasi ini penting untuk memvalidasi bahwa hubungan yang terbentuk cukup dominan.

Dengan demikian, nilai 0,548 yang diperoleh dalam penelitian ini secara sah menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan bersifat positif, titik implikasi praktis dari temuan ini adalah adanya kepastian bahwa setiap upaya perbaikan pada dimensi kualitas pelayanan akan secara otomatis diikuti oleh peningkatan indeks kepuasan masyarakat titik. Hal ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel determinan yang sangat vital dan tidak bisa diabaikan dalam upaya pemenuhan harapan masyarakat.

Guna memperkuat validitas temuan tersebut, penelitian melangkah ke tahap pengujian hipotesis menggunakan uji t parsial. Metode ini diterapkan untuk memverifikasi apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tersebut signifikan secara statistik dan dapat digeneralisasi. Melalui perbandingan nilai t-hitung dan analisis probabilitas signifikansi berbantuan perangkat lunak, uji ini memberikan legitimasi ilmiah bahwa pengaruh yang terjadi adalah nyata (signifikan) dan dapat dibuktikan secara empiris melalui data yang ada.

Sebagai konklusi dari tahapan analisis data kuantitatif ini, perpaduan antara hasil uji korelasi dan uji t telah memberikan peta yang komprehensif mengenai efektivitas pelayanan. Hasil analisis ini tidak hanya mengonfirmasi keterkaitan yang erat, namun juga membuktikan

besarnya kontribusi kualitas layanan. Temuan ini menjadi landasan akademik yang kokoh dalam penyusunan kesimpulan akhir serta rekomendasi strategis bagi instansi terkait untuk meningkatkan performa pelayanan di masa mendatang.

7. Uji Hipotesis (Uji T dan Uji R²)

Dalam upaya menjawab tujuan antara penelitian serta memvalidasi dugaan sementara yang telah dirumuskan langkah krusial yang ditempuh adalah melakukan pengujian hipotesis. Proses ini dirancang untuk memverifikasi secara empiris apakah variabel kualitas pelayanan benar-benar memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada fase ini, peneliti membangun landasan logika melalui penyusunan dua pernyataan hipotesis yang saling berlawanan sebagai dasar pengambilan keputusan. Hipotesis nol (H₀) diposisikan sebagai pernyataan skeptis yang mengasumsikan bahwa tidak terdapat pengaruh apapun dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diajukan sebagai pernyataan positif yang meyakini adanya pengaruh nyata di antara kedua variabel tersebut. Dualisme pernyataan ini menjadi kerangka acuan vital dalam menentukan arah kesimpulan statistik yang akan diambil.

Guna menjamin bahwa proses pengujian berjalan secara objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, ditetapkanlah batas ambang toleransi kesalahan atau taraf signifikansi sebesar lima persen. Nilai ini, bersama dengan derajat kebebasan yang disesuaikan dengan jumlah sampel responden, digunakan untuk menentukan nilai kritis dalam tabel distribusi statistik. Nilai kritis ini berfungsi sebagai garis demarkasi atau tolak ukur mutlak untuk mengevaluasi posisi nilai hitung yang dihasilkan dari pengolahan data. Secara teknis, perbandingan ini bertujuan untuk menentukan apakah hasil perhitungan statistik jatuh pada area penerimaan hipotesis nol, atau justru masuk ke dalam area penolakan yang mengindikasikan adanya signifikansi pengaruh antar variabel.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik, ditemukan fakta nilai t hitung sebesar 5,753. Jika dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,665, maka terlihat bahwa t hitung > t tabel (5,753 > 1,665). Selisih yang cukup signifikan ini menunjukkan bahwa nilai statistik uji berada pada daerah penolakan hipotesis nol. Dengan demikian, H₀ yang menyatakan tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ditolak, dan H_a diterima. Artinya, secara statistik terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Konsekuensi logis dari temuan statistik tersebut adalah penolakan terhadap hipotesis nol dan penerimaan sepenuhnya terhadap hipotesis alternatif. Hal ini menegaskan simpulan bahwa secara meyakinkan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, naik turunnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh publik sangat bergantung pada seberapa baik kualitas layanan yang mereka terima. Temuan ini bukan sekadar angka statistik, melainkan sebuah konfirmasi bahwa aspek pelayanan merupakan elemen fundamental yang tidak bisa diabaikan dalam upaya memenuhi ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan terbukti bukan hanya sekadar pelengkap, melainkan determinan utama dalam pembentukan persepsi kepuasan.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut, dilakukan uji koefisien determinasi (R²). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai R Square sebesar 0,301 atau 30,1%. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 30,1%, sedangkan sisanya sebesar 69,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Interpretasi ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan substansial, kepuasan masyarakat pada

dasarnya merupakan konstruk yang multidimensional. Masih terdapat berbagai faktor lain di luar kualitas pelayanan, seperti aspek infrastruktur, kemudahan akses, karakteristik sosial-demografis, maupun kebijakan lainnya yang turut memengaruhi tingkat kepuasan. Oleh karena itu, strategi peningkatan kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai faktor pendukung lainnya

SIMPULAN

Proses analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan secara komprehensif dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik SPSS versi 25, yang mengolah informasi dari 79 responden terpilih melalui kombinasi instrumen kuesioner, observasi langsung di lapangan, serta penelusuran dokumentasi. Berdasarkan hasil pengolahan data yang mendalam, terungkap fakta empiris bahwa kualitas pelayanan yang disuguhkan oleh aparatur di Kantor Kelurahan Sungai Malang memegang peranan vital dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat. Hal ini terkonfirmasi melalui besaran kontribusi pengaruh sebesar 30,1%, sebuah angka yang cukup berarti dalam menjelaskan variabilitas kepuasan publik. Selain itu, hubungan antara kedua variabel tersebut memiliki sifat yang positif dengan tingkat keeratan yang kuat, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,548 yang berada dalam rentang interval 0,5 hingga 0,75. Validitas temuan ini didukung oleh pengujian instrumen yang ketat, di mana seluruh indikator pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat terbukti valid karena nilai r hitung melampaui ambang batas r tabel sebesar 0,2185. Konsistensi jawaban responden juga teruji sangat baik melalui uji reliabilitas Cronbach's Alpha, yang menghasilkan nilai 0,811 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,710 untuk kepuasan masyarakat, jauh di atas standar minimal 0,60. Lebih lanjut, data yang digunakan dinyatakan layak dan memenuhi asumsi klasik karena berdistribusi normal dengan nilai signifikansi asimtotik sebesar 0,200.

Pada tahapan analisis inferensial untuk memprediksi pola hubungan antar variabel, uji regresi linier sederhana menghasilkan model persamaan matematis $Y = 15,238 + 0,363X$. Persamaan ini mengandung makna prediktif bahwa setiap upaya peningkatan satu satuan nilai pada kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada kenaikan skor kepuasan masyarakat sebesar 0,363. Signifikansi pengaruh ini diperkuat melalui uji t , yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 5,753 jauh lebih dominan dibandingkan nilai T tabel sebesar 1,665 pada taraf kepercayaan 0,05 ($df = 78$). Selisih angka yang signifikan ini menjadi dasar penolakan hipotesis nol, sekaligus mengukuhkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara nyata terhadap kepuasan warga di lingkungan kantor kelurahan sungai malang. Temuan ini memberikan implikasi manajerial yang penting, yakni bahwa kepuasan masyarakat tidak dapat dipandang sebelah mata dan sangat bergantung pada kinerja pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar instansi terkait terus melakukan inovasi berkelanjutan, mulai dari peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparatur, modernisasi sistem prosedur pelayanan agar lebih efisien, hingga penanaman budaya kerja yang berorientasi penuh pada pemenuhan ekspektasi dan kebutuhan masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. *et al.* (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan: Suatu Pengantar*. Batu: Literasi Nusantara.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.



- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Tahta Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuning, S. (2021). *Dasar-Dasar Stastistik*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.