

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT THE AMUNTAI SELATAN SUB-DISTRICT OFFICE, HULU SUNGAI UTARA REGENCY

Rina Emilyana¹, Hanida²
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: Hanida@gmail.com

Submitted: 15/8/2025; Revised: 23/8/2025; Accepted: 24/8/2025;

ABSTRAK

Kantor kecamatan merupakan lembaga pemerintah daerah yang bertugas menyelenggarakan administrasi pemerintahan. Di kantor Kecamatan Amuntai Selatan, yang terletak di Kabupaten Hulu Sungai Utara, kualitas pekerjaan masyarakat belum maksimal. Misalnya, sarana dan prasarana belum mampu menangani beban kerja secara maksimal, dan penilaian kepuasan pelayanan masih banyak dilakukan secara manual dengan menggunakan kartu dalam wadah/kotak. Hal ini dikarenakan masyarakat umum banyak mendapatkan bantuan dalam penggunaan komputer dan perangkat lainnya.

Berdasarkan informasi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh serta berbagai aspek penting dari kualitas layanan yang disediakan untuk masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Cara pengumpulan data terdiri dari observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Sekitar lima puluh orang berpartisipasi Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengambilan sampel melalui informan orang dalam. Metrik berikut digunakan untuk menganalisis data: normalitas, T, regresi linier, validitas dan reliabilitas, serta koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan kualitas pelayanan masyarakat dan masyarakat umum di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan. Hal ini terlihat dari hasil uji hipotesis menggunakan regresi linier sederhana, di mana diperoleh persamaan regresi: $Y = -3,312 + 0,483X$. Artinya, Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) akan meningkat sebesar 0,483 untuk setiap kenaikan satu unit variabel X (Kualitas Pelayanan). Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kesediaan membayar masyarakat umum dengan standar pelayanan. Berdasarkan hasil uji t, t_{hitung} adalah sekitar 16,085. Sebaliknya, nilai t_{tabel} untuk derajat kebebasan ($df = 48$) dan tingkat signifikansi 5% adalah 1,677. Karena t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} , hipotesis alternatif (H_a) ditolak dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara respons masyarakat umum dan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, hasil analisis korelasi menunjukkan nilai R sebesar kurang lebih 0,918 yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel yang dimaksud. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 84,4% mengungkapkan bahwa 84,4% variasi dalam pendapat masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Berdasarkan hal itu, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan memberikan pengaruh yang berarti dan positif terhadap masyarakat di Instansi pemerintahan Kecamatan Amuntai Selatan yang berlokasi di wilayah administratif Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan disarankan kepada Camat agar lebih memperhatikan kedisiplinan pegawai dengan kontrol kehadiran dan kerja pegawai, peningkatan pengawasan kerja, sanksi tegas, peningkatan sarana prasarana, serta bimbingan teknis berkala. Kepada seluruh pegawai disarankan agar disiplin waktu, cepat tanggap dalam menerima keluhan, dan berusaha untuk meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan komputer. Untuk masyarakat agar turut mengontrol pelayanan dengan memberikan kritik dan saran pada kotak saran yang telah disediakan oleh pihak kecamatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Masyarakat, Kantor Kecamatan Amuntai Selatan

ABSTRACT

The sub-district office is a regional government institution tasked with administering government services. At the Amuntai Selatan Sub-district Office, located in Hulu Sungai Utara Regency, the quality of public service is not yet optimal. For example, facilities and infrastructure are not yet capable of handling the maximum workload, and service satisfaction assessments are still often conducted manually using cards in a container/box. This is because the general public often receives assistance in using computers and other devices. Based on this information, this study aims to understand the influence and various important aspects of the quality of services provided to the public at the Amuntai Selatan Sub-district Office, Hulu Sungai Utara Regency. The method used in this study is a quantitative approach with a descriptive approach. The data collection method consisted of observation, documentation, and questionnaires. Approximately fifty people participated in this study, using a sampling technique through insider informants. The following metrics were used to analyze the data: normality, T, linear regression, validity and reliability, and coefficient of determination.

The South Amuntai District Office's general public and public services are of varying quality, according to the study's findings. This can be seen from the results of the hypothesis test using simple linear regression, where the regression equation obtained: $Y = -3.312 + 0.483X$. This means that every one unit increase in variable X (Service Quality) will increase variable Y (Public Satisfaction) by 0.483. This finding indicates a positive relationship between service standards and public willingness to make payments. Finally, based on the results of the t test, the t_{count} value was obtained at 16.085. Meanwhile, the t_{table} value at degrees of freedom ($df = 48$) and a significance level of 5% was 1.677. Because the calculated t value is greater than the t table, the alternative hypothesis (H_a) is accepted and the null hypothesis (H_0) is rejected.

These findings indicate a significant difference between service quality and public response in general. In addition, the results of the correlation analysis produced an R value of 0.918, which indicates a very strong relationship between the two variables. Service quality accounts for 84.4% of the fluctuation in public opinion, according to the coefficient of determination (R^2) value of 84.4%. Meanwhile, the rest is affected by other factors that were not considered in this study. This leads to the conclusion that, in the South Amuntai District government agency, which is situated in the North Hulu Sungai Regency administrative area, service quality significantly and favorably affects the community.

To improve the quality of service at the South Amuntai District Office, it is recommended that the Sub-district Head pay more attention to employee discipline by controlling employee attendance and work, increasing work supervision, strict sanctions, improving infrastructure, and providing regular technical guidance. All employees are advised to be disciplined in terms of time, be responsive in receiving complaints, and strive to improve their understanding of computer use. The community is also advised to participate in monitoring services by providing criticism and suggestions in the suggestion box provided by the sub-district.

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction, South Amuntai District Office*

PENDAHULUAN

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kritik masyarakat terhadap meningkatnya inefisiensi, produktivitas, dan motivasi kerja pemerintah meluas dari level pemerintahan tertinggi hingga level terendah, yang berfungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat luas. Ketidacukupan persiapan tenaga kerja bagi pemerintah daerah sebagai pihak yang mengelola pelayanan yang memiliki tanggung jawab, profesionalisme, kedisiplinan, memberikan manfaat, dan menyadari perannya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat luas untuk meningkatkan

mutu sumber daya aparat pemerintah dalam menjalankan pelayanan.

Di sisi lain, pelayanan publik juga memiliki peran penting dalam penguatan sumber daya aparatur. Sumber daya aparatur pelayanan publik merupakan individu yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Agar pelayanan publik berjalan secara optimal, maka dibutuhkan aparatur yang profesional, kompeten, dan bertanggung jawab. Salah satu upaya untuk menghasilkan aparatur yang berkualitas adalah melalui sistem rekrutmen yang selektif dan objektif. Rekrutmen aparatur sipil negara (ASN) dilakukan dengan tujuan agar ASN yang diterima dapat bekerja secara serius dan berkomitmen tinggi terhadap tugasnya. Profesionalisme ASN tidak hanya ditentukan oleh tingkat kecerdasannya, tetapi juga oleh sikap kerja seperti disiplin, tanggung jawab, dan dedikasi dalam menjalankan tugas. Profesionalitas seorang aparatur tercermin dari kemampuannya bekerja secara sungguh-sungguh, disiplin, dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, akuntabilitas merujuk pada kemampuan aparatur dalam mempertanggungjawabkan hasil kerja yang telah dilakukan, baik secara administratif maupun moral.

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diharapkan serta upaya pengendalian terhadap standar tersebut guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak sepenuhnya ditentukan oleh penyedia jasa, melainkan oleh persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas pelayanan. Suatu layanan dinilai berkualitas apabila pelayanan yang diberikan sejalan dengan harapan penerima. Ketika pelayanan mampu memenuhi kebutuhan klien, maka layanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang optimal.

Kantor kecamatan adalah lembaga pemerintahan di tingkat kecamatan yang berperan dalam menjalankan administrasi pemerintahan, memberikan pelayanan publik, serta mengkoordinasikan pembangunan di wilayah kecamatan. Kantor ini dipimpin oleh seorang Camat, Bupati atau Wali Kota merupakan perwakilan pemerintah daerah.

Dalam menjalankan tugasnya, kantor kecamatan memiliki beberapa fungsi utama. Pertama, dalam administrasi pemerintahan, kantor ini bertanggung jawab atas pengawasan dan koordinasi pemerintahan di tingkat desa atau kelurahan, pengelolaan dokumen kependudukan seperti KTP dan Kartu Keluarga, serta penyusunan laporan perkembangan wilayah kecamatan. Kedua, dalam pelayanan publik, kantor kecamatan menyediakan layanan kependudukan, mengurus perizinan sederhana, serta memberikan rekomendasi atau surat pengantar untuk berbagai keperluan administrasi masyarakat. Ketiga, dalam pembangunan dan kesejahteraan

masyarakat, kantor ini berperan dalam menyusun dan melaksanakan program pembangunan daerah, menyalurkan bantuan sosial, serta bekerja sama dengan berbagai instansi untuk meningkatkan kesejahteraan warga. Selain itu, kantor kecamatan juga berperan dalam menjaga ketertiban dan keamanan wilayah dengan berkoordinasi bersama kepolisian dan TNI serta menyelesaikan konflik masyarakat melalui pendekatan musyawarah. Dengan berbagai tugas dan fungsi tersebut, Kantor kecamatan menjadi lembaga yang sangat penting dalam mendukung pemerintahan dan pelayanan masyarakat di tingkat kecamatan.

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa permasalahan yang dapat berdampak pada seberapa puas masyarakat saat mendapatkan pelayanan.

1. Sarana dan prasarana yang tidak sesuai maksimalnya pekerjaan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, yang sering menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Seperti komputer serta printer yang masih kurang dikarenakan rusak sehingga masyarakat harus menunggu untuk waktu yang lebih lama dalam menerima pelayanan. Kemudian prasarana lainnya sebagian mengalami kerusakan, dari beberapa meja, kursi, serta komputer yang juga mengalami kerusakan. (Sumber data :Daftar Sarana Prasarana Kantor Kecamatan Amuntai Selatan).
2. Penilaian kepuasan pelayanan yang masih menggunakan cara manual dengan meletakkan kartu kedalam wadah/kotak penilaian kepuasan pelayanan akibatnya pengujung atau penerima pelayanan sangat jarang menggunakan. Pada umumnya, kategori tingkat kepuasan terdiri dari beberapa pilihan, seperti: sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Masing-masing pilihan tersebut biasanya disediakan dalam kotak atau kolom terpisah untuk memudahkan responden dalam memberikan penilaian secara jelas. Setelah masyarakat menerima layanan, mereka diminta untuk memilih kartu sesuai dengan tingkat kepuasan mereka dan memasukkannya ke dalam wadah yang sesuai. Meskipun metode ini cukup sederhana dan mudah dilakukan, cara manual seperti ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti kurangnya transparansi dalam penghitungan hasil, kemungkinan adanya kesalahan dalam rekapitulasi data, serta keterbatasan dalam menganalisis penyebab utama ketidakpuasan masyarakat. Selain itu, metode ini tidak memberikan umpan balik langsung yang dapat segera digunakan untuk perbaikan layanan.
3. Permasalahan ketiga berkaitan dengan keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer dan sarana penunjang lainnya di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, yang menjadi hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagian besar pegawai masih terbiasa menggunakan sistem manual dan belum sepenuhnya menguasai penggunaan perangkat teknologi, seperti komputer, printer, serta aplikasi digital

yang digunakan dalam proses administrasi pemerintahan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk mengangkat topik ini ke dalam sebuah penelitian dengan judul “ Dampak atau Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk mengkuantifikasi dan mengevaluasi pengetahuan melalui data numerik yang dianalisis secara statistik. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji hubungan antar variabel secara objektif, sistematis, dan terstruktur.

Dalam konteks penelitian ini, Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memahami dampak kualitas pelayanan terhadap penghidupan penduduk setempat Kecamatan Amuntai Selatan. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengolah data secara numerik guna menarik kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai dasar untuk menganalisis hubungan antar variabel. Data yang dikumpulkan berupa angka-angka, kemudian diolah dan dianalisis sesuai dengan prosedur kuantitatif. Hasil akhir dari analisis tersebut disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan makna dari angka-angka tersebut. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh masyarakat yang memperoleh pelayanan di wilayah Kecamatan Amuntai Selatan, dengan total jumlah sebanyak 50 orang. Penelitian ini menggunakan teknik whole sampling yang artinya setiap anggota populasi digunakan sebagai sampel. karena jumlahnya relatif kecil dan masih memungkinkan untuk dijangkau secara keseluruhan. Teknik ini termasuk dalam Pengambilan sampel non-probabilitas, juga dikenal sebagai pengambilan sampel "tidak acak", adalah teknik di mana responden dipilih dengan cara non-probabilitas disengaja atau tanpa perencanaan khusus. Teknik ini melibatkan pemilihan sampel berdasarkan siapa sebenarnya yang ada di populasi lokal secara kebetulan. Berada di lokasi dan waktu yang bersamaan dengan pelaksanaan penelitian serta memenuhi syarat sebagai responden yang relevan.

PEMBAHASAN

Hasil riset diperoleh melalui berbagai pengujian yang meliputi uji kevalidan, konsistensi, uji distribusi normal, analisis regresi linier sederhana, serta pengujian t dan koefisien determinasi (R^2) yang dilakukan pada riset ini, yaitu sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - a. Uji Validitas

Table 1. Hasil Uji Validitas

Item	Variabel	r_{tabel}	r_{hitung}	Ket
X1	Kualitas, Pelayanan, (X)	0,278	0,577	Valid
X2		0,278	0,502	Valid
X3		0,278	0,574	Valid
X4		0,278	0,735	Valid
X5		0,278	0,663	Valid
X6		0,278	0,707	Valid
X7		0,278	0,702	Valid
X8		0,278	0,582	Valid
X9		0,278	0,312	Valid
X10		0,278	0,795	Valid
X11		0,278	0,631	Valid
X12		0,278	0,646	Valid
X13		0,278	0,655	Valid
X14		0,278	0,754	Valid
X15		0,278	0,741	Valid
X16		0,278	0,668	Valid
X17		0,278	0,667	Valid
X18		0,278	0,745	Valid
X19		0,278	0,677	Valid
X20		0,278	0,657	Valid
Y1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,278	0,582	Valid
Y2		0,278	0,667	Valid
Y3		0,278	0,799	Valid

(Sumber : Hasil Olahan Data IMB SPSS Statistic 22)

Berdasarkan data pada Tabel 1, terlihat bahwa nilai r_{hitung} untuk kedua variabel dalam penelitian ini lebih kecil daripada nilai r_{tabel} , yaitu sekitar 0,278%. Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk masing-masing variabel dapat diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan reliabel dan efektif dalam menyesuaikan variabel yang diteliti.

2. Uji Reliabilitas.

Table 2.
Hasil Studi Uji Reliabilitas terhadap Evaluasi Kualitas Pelayanan (X) dan Dukungan Masyarakat (Y)

No Item	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,755	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,781	Reliabel

(Sumber : Hasil Data IMB SPSS Statistica 22)

Didasarkan data pada Tabel 2, pernyataan di atas menunjukkan bahwa angka Alpha Conbach untuk kedua variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa semua data untuk kedua variabel tersebut reliabel dan dapat ditunjukkan bahwa instrumen koesioner memberikan panduan dalam menyesuaikan variabel dan variabel yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dalam model penelitian ini.

a. Uji Asumsi Dasar

1). Uji Normalitasi

Table. 3 Result Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,17500113
Most Extreme.Differences	Absolute	,118
	Positive	,114
	Negative	-,118
Test Statistic		,118
Asymp. Sig. (2-tailed)		,080 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction

(Sumber : Hasil Olahan Data IMB SPSS Statistic 22)

Merujuk pada Tabel 3 hasil uji normalitas, nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,080, yang berada di atas ambang batas 0,05 atau 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah berhasil mereduksi asumsi normalitas.

b. Analisis Regresi Linier, Sederhana.

Table 4. Koefisien Korelasi
Modl Summayb

Model	R	R Square,	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,918 ^a	,844	,840	1,187

a. Predictors: (Coinstant), TOTALX

b. Dependent Variable: TOTALLY

Pada Tabel 4, huruf R ditampilkan sebagai simbol koefisien korelasi. Nilai korelasinya adalah 0,918. Hal ini dapat diartikan bahwa hubungan antara kedua variabel penelitian tergolong korelasi tinggi.

Table 5. Model Persamaan Rigresi
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	364,669	1	364,669	258,742	,000 ^b
Residual	67,651	48	1,409		
Total	432,320	49			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX

Tabel ini menggambarkan hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil analisis menunjukkan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000000, yang jelas berada di bawah tingkat signifikansi 0,0005 (0,000). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara tingkat kualitas pelayanan publik dan tingkat partisipasi masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan diharapkan akan memberikan dampak jangka panjang terhadap pertumbuhan masyarakat di Kecamatan Amuntai Selatan.

Dengan demikian, modil regrsi linear sederhana yang digunakan dalam penlitian ini memenuhi asumsi linearitas, yang berarti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linier dan dapat dijelaskan secara statistik melalui model regresi tersebut.

Tabel 6.
Koefisien Regresi Liner Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,312	2,484		-1,333	,189
Kualitas Pelayanan	,483	,030	,918	16,085	,000

a. Dependent Variable: TOTALLY

Hasil berdasarkan hasil perhitungan pada tabel, diketahui bahwa koefisien konstanta bernilai -3,312, sedangkan koefisien untuk variabel bebas (X) adalah 0,483. Dengan demikian, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = -3,312 + 0,483X$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan

X = Kepuasan Masyarakat a = nilai konstanta

bx = koefisien regresi

Berdasarkan regresi tabel dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) adalah **-3,312**. Secara sistematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa **jika kualitas pelayanan (X) berada pada nilai 0**, maka **nilai kepuasan masyarakat (Y) adalah -3,312**.

Selanjutnya koefisien regresi sebesar 0,483 untuk variabel bebas (Kualitas Pelayanan) menunjukkan bahwa setiap perubahan kualitas pelayanan akan disebabkan oleh kenaikan variabel populasi (Kepuasan Masyarakat) sebesar 0,483, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan berdampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat umum. Dengan kata lain, seiring meningkatnya kualitas layanan yang diberikan, tingkat kepuasan masyarakat umum pun meningkat.

c. Uji Hipotesis.

Table 7, Uji Hipotesis
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,312	2,484		-1,333	,189
Kualitas Pelayanan	,483	,030	,918	16,085	,000

a. Dependent Variable: TOTALLY

Perumusan Hipotesis

- Ha** : Terdapat perbedaan mencolok antara kualitas pelayanan dan tingkat pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Ho** : Tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1) Kriteria Penetapan

Berdasarkan ukuran, nilai tabel untuk tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan = 48 (derajat kebebasan = N – 2, untuk N = 50) adalah 1. 677.

2) Hasil t_{hitung} .

Hasil t_{hitung} diperoleh menggunakan SPSS Statistic 22 yaitu 16,085.

3) Pengambilan Keputusan

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat diamati bahwa jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dapat disimpulkan bahwa **Ha** diterima dan **Ho** ditolak. Dengan demikian, kualitas pekerjaan berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat umum.

d. Koefisien Determinan (r^2)

Tabel .8 Koefisien Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,918 ^a	,844	,840	1,187

a. Predictors: (Constant), TOTALX

b. Dependent Variable: TOTALLY

Tabel 8 menunjukkan bahwa Variabel X memiliki pengaruh signifikan sebesar 84,4% terhadap Variabel Y, sementara variabel lain dalam analisis regresi dan data non-analisis memiliki kontribusi rata-rata sebesar 15,6%. Dengan kata lain terdapat korelasi yang kuat antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan Masyarakat).

SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah selesai, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Warga (Y) di wilayah Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan tingkat signifikansi 5%, hasil uji t adalah 16.085 dan ttabel adalah 1.677 (db=48). Dapat disimpulkan bahwa jika t hitung lebih penting dari tabel, hipotesis alternatif (Ha) dikutip dan hipotesis nol (Ho) ditolak. Dengan kata lain, pernyataan ini menunjukkan adanya hubungan antara kualitas dan pekerjaan, tetapi juga menunjukkan tidak adanya hubungan.

Hasil analisis regresi linier menunjukkan bahwa hubungan yang ditemukan adalah $Y = -3,312 + 0,483X$. Hal ini sesuai dengan teori regresi linier umum.

Sederhana, yaitu:

$Y = a + bX$, dimana Y adalah variabel terikat (Kepuasan Masyarakat), an adalah variabel konstan (intersep), b adalah koefisien regresi, dan X adalah variabel bebas (Kualitas Pelayanan).

Koefisien regresi sebesar 0,483 menunjukkan bahwa setiap nilai tunggal pada variabel Kualitas Pelayanan (X) akan menyebabkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) meningkat sebesar 0,483 nilai tunggal. Pernyataan “terdapat pengaruh” dapat diubah menjadi “dapat disimpulkan bahwa saya memiliki.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan permasalahan diatas benar adanya karena dalam hal ini peneliti langsung menyebar kuensioner dengan tamu / penerima pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan. Setelah peneliti menyebar kuesioner ke 50 orang responden dan peneliti langsung mengolah data tersebut menggunakan aplikasi SPSS versi 22,

maka peneliti langsung melihat hasil dari jawaban penerima pelayanan yang menjadi responden, dengan 29 pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

Selain itu dari analisis korelasi dihasilkan nilai R sebesar 0,918. Dengan koefisien determinasi sebesar 84,4% yang artinya adanya pengaruh kuat antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan.

Setelah menganalisis dampak kualitas layanan yang diberikan kepada publik /warga Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, penulis memberikan rekomendasi berikut:

1. Terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan dan kemauan membayar masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisis regresi garis sederhana dan uji t, terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa $Y = -3,312 + 0,483X$. Artinya, setiap peningkatan satu variabel Kualitas Pelayanan akan berdampak pada peningkatan daya beli Masyarakat minimal sebesar 0,483 satuan. Semua ini menunjukkan bahwa variabel X memiliki efek positif pada variabel Y. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} adalah sekitar 16.085, sedangkan nilai t_{tabel} untuk derajat kebebasan ($df = 48$) dan tingkat signifikansi 5% adalah 1.677. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($16.085 > 1.677$), hipotesis alternatif (H_a) diturunkan dan hipotesis nol (H_0) disimpulkan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa kualitas layanan yang diberikan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Dampak kualitas pelayanan terhadap populasi Kantor Kecamatan Amuntai Selatan adalah signifikan. Hal ini terbukti dari hasil penelitian menggunakan aplikasi SPSS 22, dari 50 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,918 sehingga dapat dihasilkan koefisien Determinan (r^2) = 84,4% atau bisa diuraikan bahwa dampak kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan masyarakat yang tinggal di Kecamatan Amuntai Selatan dapat dianggap memiliki pengaruh yang besar. Dengan kata lain, jika kualitas layanan yang diberikan meningkat, tingkat kepuasan masyarakat umum juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan ,Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Anonim, 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor, 25, Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik.

Anonim, 2017. Peraturan KEMENPANRB Nomor 14 ,tahun, 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara publik.

Anonom, 2015. Peraturan KEMENPANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Dr. Harbani Pasolong, M.Si. 2017. *Teori Admnistrasi Publik*. Bandung. Alfabeta

Dr. Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press.

Dr. Muhammad Sawir, S.Sos., M.Si., M.H. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta. Deependublish.

Dr. Rahman Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung. Unpad Press.

Dyah Mutiarin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Krishna Anugrah. 2020. *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo. Ideas Publishing.

Miswar Rohansyah. 2017. *Dampak, Pelanggan Di Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Bahteramas Dan Aliyah)*. Yogyakarta. Melanjutkan. *Adi Karya Mandiri, Paimin, 2014. Pelayanan publik dan kepuasan pelanggan*. Bandung; Alumni PT

Pahruraji (2024) *Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat di Kantor Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara*.

Sabilatus Salma (2021) *implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Publik di Satpas Colombo Kota Surabaya*.

Tim Penyusun, 2025. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*, STIA Amuntai

Witra Apdhi Marsono. 2017. *Transformasi Pelayanan Sektor Publik*. Jakarta. Pusat Inovasi Pelayanan Publik.