

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

**Fatimah<sup>1</sup>, Jumaidi<sup>2</sup>, Agus Surya Dharma<sup>3</sup>**  
Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Email: [ttimahimah@gmail.com](mailto:ttimahimah@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara masih dihadapkan pada sejumlah kendala, seperti belum adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan, kemampuan pegawai yang belum sepenuhnya sejalan dengan tugas dan fungsinya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin, jumlah sampel yang digunakan adalah 56 responden. Pengolahan dan analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji t sebagai uji hipotesis, serta uji koefisien determinasi, dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini ditunjukkan oleh persamaan regresi  $Y = 4,923 + 0,678X$ , yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,678 atau 68%. Nilai t hitung sebesar 12,422 lebih besar dibandingkan nilai t tabel sebesar 1,674 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga hipotesis alternatif diterima. Selain itu, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,861 dan koefisien determinasi sebesar 74%, yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tergolong sangat kuat.

**Kata Kunci:** Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

### **ABSTRACT**

*Services at the Amuntai Selatan District Office, Hulu Sungai Utara Regency are still faced with a number of obstacles, such as the uncertainty of service completion time, employee capabilities that are not fully in line with their duties and functions, and the low level of public satisfaction. Based on these conditions, this study was conducted to analyze the effect of service quality on public satisfaction. This study uses a quantitative approach with data collection techniques in the form of questionnaires, observation, and documentation. Based on calculations with the Slovin formula, the number of samples used was 56 respondents. Data processing and analysis were carried out through several stages, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-tests as hypothesis tests, and coefficient of determination tests, with the help of the IBM SPSS version 25 application. The results of the study prove that service quality has a significant influence on public satisfaction at the Amuntai Selatan District Office, Hulu Sungai Utara Regency. This is indicated by the regression equation  $Y = 4.923 + 0.678X$ , which means that every increase in service quality will increase public satisfaction by 0.678 or 68%. The calculated t-value of 12.422 is greater than the t-table value of 1.674 with a significance level of 0.000 ( $<0.05$ ), so the alternative hypothesis is accepted. In addition, a correlation coefficient of 0.861 and a determination coefficient of 74% were obtained, indicating that the influence of service quality on public satisfaction is classified as very strong.*

**Keyword:** Influence, Service Quality, Public Satisfaction

### **PENDAHULUAN**

Untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang terbaik oleh aparatur pemerintah, pemerintah memberlakukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu tujuan pemberdayaan aparatur negara adalah terciptanya pelayanan berkualitas. Dalam konteks ini, peningkatan mutu pelayanan publik harus dilaksanakan oleh seluruh pejabat pemerintah.

Ketentuan dalam Peraturan Menteri PANRB Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 menjelaskan, “bahwa dengan penyelenggaraan perkembangan adanya pelayanan teknologi, mendapatkan pemeringkatan dinamika publik, dan seiring dengan pelaksanaan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik, diperlukan penyesuaian terhadap kebijakan pemantauan dan evaluasi; oleh karena itu, Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dianggap sudah tidak relevan dengan perkembangan hukum dan kondisi pelayanan publik yang terus berkembang sehingga perlu diganti”.

Berdasarkan pendapat Dwiyanto (2006) yang dikutip oleh (Mustanir, 2022), pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga.

Daryanto dan Ismanto berpendapat (dikutip dalam (Chandra, 2020), terdapat sejumlah keterampilan dasar yang bisa diterapkan pada seluruh strategi pelayanan. Menurut Trilestari yang dikutip dalam (Hardiansyah, 2018), secara mendasar, kualitas mencakup tiga orientasi utama yang perlu dijaga konsistensinya, yakni persepsi pelanggan, produk, dan proses. Dengan demikian, kualitas selalu terkait erat dengan produk maupun jasa atau pelayanan.

Menurut Sampara yang dikutip dalam (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan kepada pelanggan yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan.

Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu instansi penyedia jasa layanan masyarakat yang beralamat di jalan Gaya Baru No. 12 Telaga Silaba Kode Pos 71452 Kabupaten Hulu Sungai Utara. Instansi ini menyediakan berbagai pelayanan untuk kebutuhan masyarakat.

Isu yang muncul terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah:

1. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang kurang baik dikarenakan seringkali terjadi keterlambatan penyelesaian administrasi pelayanan yang seharusnya dapat selesai dalam satu hari bisa menjadi beberapa hari.
2. Keahlian atau kemampuan Pegawai belum sesuai dengan tugas dan fungsinya seperti kurangnya sumber daya pegawai yang mempunyai kemampuan tepat dan sesuai bidangnya terkait pelayanan.
3. Masih banyaknya masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan kesan negatif di masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengajukan judul penelitian “***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT THE AMUNTAI SELATAN SUB-DISTRICT OFFICE, HULU SUNGAI UTARA REGENCY***”.

## METODE

Lokasi penelitian dilakukan bertempat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan yang beralamat di jalan Gaya Baru No. 12 Telaga Silaba Kode Pos 71452 Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode diterapkan bersifat kuantitatif. Proses analisis data menggunakan teknik kuantitatif atau statistik. Jumlah keseluruhan sampel 127 orang, ada 23 orang pegawai dan 104 warga yang mendapat pelayanan dalam periode 3 (tiga) bulan terakhir. Penelitian ini menentukan ukuran sampel dengan

menggunakan rumus Slovin. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa hasil sampel sebesar 55,94 yang kemudian dibulatkan menjadi 56 responden, karena jumlah sampel tidak dapat dinyatakan dalam bentuk bilangan desimal.

## PEMBAHASAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

#### 1. Karakteristik Variabel Penelitian

##### a. Karakteristik Kualitas Pelayanan, Pararusman dalam (Nurdin, 2019)

###### 1) *Tangibles*

###### a) Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik seperti gedung ataupun ruangan pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik, dilihat dari kondisi gedung dalam keadaan lembab di beberapa penataan ruangan pelayanan yang belum tertata dengan rapi.

###### b) Peralatan

Peralatan penunjang pelayanan seperti kursi tunggu dan nomor antrian pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik, kondisi kursi tunggu belum sepenuhnya memadai dan belum tersedianya nomor antrian.

###### c) Personel

Jumlah personil atau petugas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah mencukupi terhadap masyarakat dan tergolong baik, dari adanya petugas disetiap bagian pelayanan.

###### d) Bahan Komunikasi

Bahan komunikasi atau media komunikasi yang ada pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik, beberapa informasi disampaikan melalui poster tidak diperbaharui secara rutin dan media sosial juga masih jarang digunakan untuk memberikan informasi pelayanan secara lengkap dan cepat.

###### 2) *Reability*

###### a) Kemampuan yang terpercaya

Petugas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan memiliki kemampuan yang terpercaya seperti handal dalam melayani masyarakat tergolong cukup baik, sebagian petugas belum sepenuhnya konsisten dalam memberikan penjelasan yang jelas sehingga masyarakat masih memerlukan penjelasan ulang.

###### b) Kemampuan yang tepat

Pegawai mempunyai kemampuan yang tepat dan sesuai bidangnya dalam memberikan pelayanan masyarakat tergolong cukup baik, terdapat beberapa pegawai belum memiliki kemampuan yang sepenuhnya sesuai dengan bidang tugasnya.

###### c) Kepastian waktu pelayanan

Kepastian waktu pelayanan (sesuai SOP) yang ada pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan selalu diberikan kepada masyarakat tergolong cukup baik, beberapa jenis pelayanan tidak diselesaikan sesuai dengan waktu sesuai SOP, seharusnya dapat diselesaikan dalam satu hari justru memerlukan waktu hingga beberapa hari.

- 3) *Responsivess*
    - a) Kemampuan membantu menerima layanan

Petugas selalu membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong sudah baik, sikap petugas responsif ketika masyarakat meminta bantuan.
    - b) Kemampuan menyediakan pelayanan tepat yang waktu

Petugas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan mempunyai kemampuan yang baik dalam menyediakan pelayanan yang tepat waktu (waktu tunggu, waktu proses dan waktu selesai) tergolong cukup baik, beberapa proses penyelesaian lambat, proses harus menunggu lebih lama karena petugas pelayanan seperti Camat yang sering tidak berada di tempat.
  - 4) *Assurance*
    - a) Kepercayaan

Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik, banyak warga kurang puas dengan pelayanan yang mereka terima, terutama terkait ketidaktepatan waktu penyelesaian pelayanan.
    - b) Kerahasiaan data

Kerahasiaan data masyarakat sangat dijaga oleh pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong sudah baik, pegawai tidak sembarangan menyampaikan informasi pribadi untuk pihak lain tanpa izin.
  - 5) *Emphathy*
    - a) Perhatian

Petugas pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan memberikan perhatian tinggi terhadap masyarakat yang datang untuk membutuhkan pelayanan tergolong cukup baik, perhatian tersebut belum dirasakan secara merata oleh semua masyarakat, sehingga masih perlu ditingkatkan agar setiap masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih optimal.
    - b) Diskriminasi

Pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tidak membedakan status sosial, latar belakang ekonomi serta tingkat pendidikan masyarakat tergolong cukup baik, beberapa situasi masih ditemukan pegawai kurang konsisten mempertahankan sikap tersebut.
- b. Karakteristik Kepuasan Masyarakat Barnes dalam (Nurdin, 2019)
- 1) Produk atau jasa inti
    - a) Tersedianya jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tergolong cukup baik, masyarakat mengeluh terhadap proses penyelesaian pelayanan yang memerlukan waktu cukup lama yang mengakibatkan kurang terpenuhinya kebutuhan pelayanan secara maksimal.
    - b) Komunikasi pegawai

Pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Selatan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam menyampaikan informasi pelayanan tergolong cukup baik, beberapa pegawai menyampaikan informasi terlalu cepat atau kurang jelas yang membuat masyarakat kebingungan dan harus mengulang pertanyaan karena

tidak memahami penjelasan yang diberikan pegawai.

- 2) Sistem dan pelayanan pendukung
  - a) Sistem pelayanan yang baik

Sistem pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik, terkait lamanya proses pelayanan. Beberapa pelayanan tertunda karena camat sering tidak berada di tempat saat jam pelayanan, serta penerapan SOP kantor yang belum sepenuhnya berjalan sesuai ketentuan.
  - b) Fasilitas pelayanan yang baik

Fasilitas pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik, terdapat beberapa fasilitas perlu ditingkatkan seperti perawatan sarana dan prasarana yang belum optimal dan beberapa fasilitas yang sudah mulai mengalami kerusakan.
- 3) Peforma teknis
  - a) Informasi pelayanan yang jelas

Informasi pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan tergolong cukup baik, dari informasi yang disampaikan terkadang belum diperbaharui, sehingga masyarakat tidak selalu memperoleh informasi terbaru.
  - b) Pelayanan yang cepat

Pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Selatan terhadap masyarakat tergolong cukup baik, beberapa pegawai kurang optimal melayani, seperti penyampaian informasi kurang jelas sehingga warga harus bertanya berulang kali. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.
- 4) Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan
  - a) Pelayanan secara langsung

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah secara langsung dan tidak menggunakan perantara tergolong cukup baik, beberapa petugas tidak selalu berada di tempat sehingga proses pelayanan dapat mengalami keterlambatan.
  - b) Pelayanan melalui media komunikasi lain

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga dapat melalui media komunikasi lain/media lainnya tergolong cukup baik, informasi disampaikan melalui media tidak segera direspon, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan kepastian pelayanan.
- 5) Elemen emosional
  - a) Saran/kritik

Kantor Kecamatan Amuntai Selatan selalu dapat menerima saran/kritik untuk perbaikan pelayanan tergolong cukup baik, tidak semua masukan dari masyarakat segera ditindaklanjuti sehingga beberapa perbaikan pelayanan masih berjalan lambat.
  - b) Perhatian

Petugas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan selalu memberikan perhatian yang tinggi terhadap masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan tergolong cukup baik, sikap petugas pada beberapa situasi belum memberikan perhatian secara merata kepada seluruh masyarakat.

c) Kesesuaian standart pelayanan

Pelayanan diberikan sudah sesuai standar pelayanan yang ditentukan (SOP) tergolong cukup baik, penerapan SOP terkadang belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa petugas yang belum disiplin dalam mengikuti waktu pelayanan.

**2. Analisis Data**

**a. Uji Validitas dan Reabilitas**

1) Hasil uji validitas

Instrumen bisa dikatakan valid apabila mempunyai  $r_{hitung} > 0,2632$  pada tingkat signifikansi 5%(0,05).

Nama	R hitung	R tabel	Keterangan
1X	0,833	0,2632	VALID
2X	0,806	0,2632	VALID
3X	0,796	0,2632	VALID
4X	0,794	0,2632	VALID
5X	0,786	0,2632	VALID
6X	0,723	0,2632	VALID
7X	0,708	0,2632	VALID
8X	0,715	0,2632	VALID
9X	0,42	0,2632	VALID
10X	0,752	0,2632	VALID
11X	0,840	0,2632	VALID
12X	0,784	0,2632	VALID
13X	0,769	0,2632	VALID
14Y	0,737	0,2632	VALID
15Y	0,731	0,2632	VALID
16Y	0,545	0,2632	VALID
17Y	0,726	0,2632	VALID
18Y	0,704	0,2632	VALID
19Y	0,678	0,2632	VALID
20Y	0,715	0,2632	VALID
21Y	0,788	0,2632	VALID
22Y	0,672	0,2632	VALID
23Y	0,730	0,2632	VALID

24Y	0,653	0,2632	VALID
-----	-------	--------	-------

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistic 25

2) Hasil uji reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach 's Alpha yang disyaratakan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,934	0,6	RELIABEL
Kepuasan Masyarakat	0,892	0,6	RELIABEL.

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistic 25

**b. Uji asumsi klasik**

1) Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.36241008
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.049
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

2) Uji linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y2 * X1	Between Groups	(Combined)	56419.190	26	2169.969	808.944	.000
		Linearity	56364.870	1	6364.870	21012.292	.000

	Deviation from Linearity	54.320	25	2.173	.810	.702
	Within Groups	77.792	29	2.682		
	Total	56496.982	55			

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistic 25

ANOVA tabel pada Deviation from Linearity yaitu 0,702 dimana menunjukkan hasil signifikan diatas 5% atau > dari 0,05.

**c. Uji heteroskedestisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.563	1.373		1.867	.067
	X1	.022	.033	.088	.652	.517

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**d. Uji Analisis regresi linier sederhana**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 <sup>a</sup>	.741	.736	4.40262

Nilai korelasi (R) ditunjukkan adalah 0,861, sementara koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,741.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2991.030	1	2991.030	154.312	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1046.684	54	19.383		
	Total	4037.714	55			

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.923	2.263		2.175	.034
	X1	.678	.055	.861	12.422	.000

Konstanta positif 4,923 memperlihatkan pengaruh positif variabel kualitas pelayanan (X). Persamaan model regresi adalah  $Y = 4,923 + 0,678X$ .

**e. Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.923	2.263		2.175	.034
	X1	.678	.055	.861	12.422	.000

**f. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 <sup>a</sup>	.741	.736	4.40262

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variabel: Y

**SIMPULAN**

Hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”, maka didapatkan kesimpulan:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara berpengaruh signifikan, hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji regresi linier sederhana menghasilkana  $Y = 4,923+0,678X$ ., yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas pelayanan maka berpengaruh sebesar 0,678 atau 68%. kepada kepuasan masyarakat, bahwa  $t_{hitung}$  yaitu 12,422., lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,674, dengan kata lain  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara berpengaruh positif dan signifikan, berdasarkan aplikasi



SPSS 25. Dari 56 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,861 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 74,1% yang dibulatkan menjadi 74%. Hal tersebut dapat dikategorikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangat kuat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, T. (2020) *Service Quality, Consumen Satisfaction, dan Costumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: Cv IRDH.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelentasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Mustanir, A. (2022) *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.