

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Siti Raudah¹ , Muhammad Said Sarnubi²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

E-mail: siti.raudah8@gmail.com¹ , muhammadsaidsarnubi@gmail.com²

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received :26-12-2024

Revised :11-01-2025

Accepted :21-01-2025

Keywords: Influence,
Service Quality, Community
Satisfaction

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

The problems found at the Central Amuntai District Office are the lack of attention and ability of employees in the form of providing information to visitors, so that there is often a misunderstanding between visitors and service employees, lack of accuracy and awareness in providing good service and helping visitors who need help, and lack of. This research uses a Quantitative approach with a causal associative type and explains systematically. The data collection techniques used are observation, questionnaires and documentation. Data sources were taken using the Slovin formula and sampling techniques totaling 75 respondents. The results showed that the results that the Service Quality variable (X) had a significant effect on the Community Satisfaction variable (Y) at the Central Amuntai Sub-District Office, HSU Regency. This can be seen from the level of satisfaction as evidenced by the simple linear regression analysis $Y = 22.294 + 0.089 X$, which means that every one increase in Service Quality has an effect of 0.089 on Community Satisfaction, so there is an influence between variable X and variable Y. Meanwhile, from the results of the t test calculation, namely the tcount of 2, 438 compared to the t table (db = 73) which is 2, 379 with a significant level of 0.01, this means that tcount > t table, Ha is accepted and Ho is rejected and Ha1 is accepted. means that there is a positive and significant influence between Service Quality on Community Satisfaction at the Central Amuntai Sub-District Office of Hulu Sungai Utara Regency.

ABSTRAK

Masalah yang ditemukan pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah yaitu kurangnya perhatian dan kemampuan pegawai dalam bentuk memberikan informasi kepada pengunjung, sehingga seringkali terjadinya kesalahpahaman antara pengunjung dengan pegawai pelayanan, kurangnya ketepatan dan kesadaran dalam memberikan pelayanan yang baik serta membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan, serta kurangnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan tipe asosiatif sebab akibat serta menjelaskan secara sistematis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, koesioner dan dokumentasi. Sumber data di ambil menggunakan rumus slovin dan teknik sampling yang berjumlah 75 orang responden. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten HSU. Ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan dibuktikan dengan analisis regresi linier sederhana $Y = 22,294 + 0,089 X$, yang berarti setiap satu kenaikan dari Kualitas Pelayanan maka berpengaruh sebesar 0,089 kepada Kepuasan Masyarakat, sehingga terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. sedangkan dari hasil perhitungan Uji t yaitu thitung sebesar 2,438 dibandingkan dengan ttabel (db=73) yaitu 2,379 dengan taraf signifikan 0,01, ini berarti bahwa thitung > ttabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 39 Tahun 2018 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Organisasi Kecamatan Lingkup Kabupaten Hulu Sungai Utara. Disebutkan pada pasal 3 bahwa Kecamatan Amuntai Tengah mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Amuntai Tengah adalah salah satu kecamatan/camat yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Melalui kantor kecamatan ini, warga dapat mengurus berbagai bentuk perizinan. Beberapa perizinan yang sering dibuat terkait dengan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, pengesahaan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahaan permohonan cerai, belum nikah, dan nikah. Surat-surat lainnya yang dapat diurus terkait perizinan tertentu seperti surat eksplorasi air tanah, penggalian mata air,

surat perubahan penggunaan tanah, waris, hingga wakaf. Ada banyak fungsi dan tugas lain dari kantor kecamatan. Namun untuk pelayanan tersebut terpisah menjadi 2, yaitu: Pelayanan Non Perizinan dan Pelayanan Perizinan, Untuk Pelayanan Perizinan terletak pada Gedung Pancasila samping Pengadilan Amuntai Tengah, diseberang Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Utara. Berdasarkan Berdasarkan hasil observasi awal di dapat beberapa fenomena masalah, yaitu: kurangnya perhatian dan kemampuan pegawai dalam dalam bentuk memberikan informasi kepada pengunjung, kurangnya ketepatan dan kesadaran dalam memberikan pelayanan yang baik serta membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan, ketidaksesuaian harapan pengunjung dengan pelayanan yang ada.

Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah dengan menggunakan teori dari para ahli, batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012: 174-175) dalam buku pemasaran & kepuasan pelanggan (Variabel X)

- a. Keandalan (Reliability)
- b. Kesadaran (Awareness)
- c. Perhatian (Attention)
- d. Ketepatan (Accuracy)

2. Teori Kepuasan Masyarakat Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2015:32) (Variabel Y)

- a. Kesesuaian Harapan
- b. Minat Berkunjung Kembali
- c. Kesiediaan Merekomendasikan

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kab. HSU
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kab. HSU

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif.

Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe asosiatif sebab akibat yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan sata secara sistematis.

Populasi dan Sampel

Menurut Sujarweni (2015:80) populasi ialah keseluruhan objek/subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk

dipahami serta memperoleh kesimpulan. populasi pada penelitian ini berjumlah 398 orang.

Sedangkan sampel menurut Umar (2013 : 78) sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Karena jumlah populasi diketahui secara pasti, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Slovin dengan menggunakan teknik Sample Random Sampling yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana. sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 75 orang pengunjung Kantor Camat Amuntai Tengah Kab. HSU yang dijadikan responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:308), yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner (Angket) Kuesioner ialah pengumpulan data memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini kemudian disebarakan kepada Pengunjung Kantor Camat Amuntai Tengah.
2. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, atau literature lainnya. Dalam melakukan dokumentasi peneliti meminta langsung kepada pegawai pada Kantor Camat Amuntai Tengah.
3. Obsevasi adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan dilapangan.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh di uji secara sistematis. Teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu:

1. Uji Asumsi Dasar
2. Analisis Regresi Linier Sederhana
3. Uji Korelasi
4. Uji Hipotesis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten HSU. Ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yaitu berpengaruh sebesar 55%, hasil ini diambil dari

hasil keseluruhan penyebaran angket (kuesioner) yang berjumlah 75 responden, banyaknya masyarakat yang menyatakan puas akan pelayanan tersebut yaitu dilihat dari uji korelasi yang menyatakan $>0,25 - 0,5$: berkorelasi cukup kuat. Serta dilihat dari nilai hasil Uji Hipotesis Menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji T. Hasil perhitungan Uji t yaitu thitung sebesar 2,438 dan ttabel db=75 (db = N-2 untuk N = 73) yaitu 2,379 dengan taraf signifikan 0,01, jadi thitung $>$ ttabel, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis null (Ho) ditolak dan hipotesis alternative (Ha) diterima. Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = 22,294 + 0,089 X$. Persamaan tersebut sesuai dengan rumus regresi linier sederhana yaitu $Y = a + bX$, dimana Y merupakan lambang variabel terikat, a konstanta, b koefisien regresi untuk variabel bebas (X), yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas maka berpengaruh sebesar 0,089 kepada Kepuasan Masyarakat (Y), sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh sangat lemah antara variabel X terhadap variabel Y.

Selain itu dari analisis korelasi dihasilkan nilai R sebesar 0,278. Dengan koefisien determinasi sebesar 5,5% yang artinya juga adanya pengaruh sangat lemah antar Variabel (X) Kualitas Pelayanan dan Variabel (Y) Kepuasan Masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yaitu berpengaruh sebesar 50%, Hasil ini diambil dari hasil keseluruhan penyebaran angket (kuesioner) yang berjumlah 75 responden, banyaknya masyarakat yang menyatakan puas akan pelayanan tersebut yaitu dilihat dari uji korelasi yang menyatakan $>0,25 - 0,5$: berkorelasi cukup kuat. Serta dilihat dari nilai hasil Uji Hipotesis Menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji T. Hasil perhitungan koefisien regresi linier sederhana menghasilkan nilai $Y = 22,294 + 0,089 X$, yang berarti setiap satu kenaikan dari Kualitas Pelayanan maka berpengaruh sebesar 0,089 kepada Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. sedangkan dari hasil perhitungan Uji t yaitu thitung sebesar 2,438 dibandingkan dengan ttabel (db=73) yaitu 2,379 dengan taraf signifikan 0,01, ini berarti bahwa thitung $>$ ttabel maka Ha diterima dan Ho ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dari hasil data yang diperoleh menggunakan aplikasi SPSS25 dari 75 responden maka dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,278 yang diuraikan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat dikategorikan berpengaruh cukup kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya Kualitas Pelayanan secara otomatis baik

pula Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SARAN

Diharapkan kepada Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, agar lebih meningkatkan pengawasan kepada pelayanan terhadap masyarakat dan memberi perhatian lebih akan kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Kepada petugas pelayanan Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, agar dapat meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kab. HSU.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Anonim, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pengertian Pelayanan Publik.
- Affrian Reno,dkk. 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi STIA Amuntai.
- Hartini Rita. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Kelas III (Studi Kasus Pada RSUD Pambalah Batung Amuntai. Amuntai. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Iman Nurchhotimah Aulia Sholichah. 2021. Pengawasan pelayanan publik. Jakarta: Jejak Pustaka
- Indrasari Meithiana. 2019. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur: UP(Unitomo Press)
- Indah Mindarti Lely. 2016. Manajemen Pelayanan Pulik, Menuju Tata Kelola Yang Baik) . Malang: UB Press
- Irfadat Taufik. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing
- Mustahir Ahmad. 2022. Pelayanan Publik. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media Bersama Basya Media
- Mukarom H. Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Maulidiah Sri. 2013. Pelayanan Publik, Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) . Bandung: CV. Indra Prahasta
- Mu'iz Raharjo Muhammad & Icuik. 2022. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara
- Nashar H. 2020. Kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Jakarta: Duta Media Publishing
- Revida Erika. Et al. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Rusdiana H. A. & Dr. Qiqi Yulianti Zaqiah. 2014. Manajemen Perkantoran Modern. Bandung: Insan Komunika Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD
- S. Kaihatu Thomas. Et al. 2015 Manajemen Komplain. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sahri Novira. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Pekanbaru. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

- Sellang Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombag
- Sujarweni V. Wiratna. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS
- Afnia & Yulia Hastuti. 2018. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol. 9 No. 1
- Venny Natallie rembet, Lisbeth Mananeke, Sjendry S. Loindong. 2020. *Jurnal EMBA, Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo*. Vol. 8 No. 3 hlm – 334