

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA****Hj. Syahrusiani<sup>1</sup>, Hendrayani<sup>2</sup>, Muhammad Said Sarnubi<sup>3</sup>***<sup>1,2,3</sup>Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Indonesia**Email: [hendra.yr@gmail.com](mailto:hendra.yr@gmail.com)*

## INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:***Received :15-07-2024**Revised : 01-08-2024**Accepted :10-08-2024***Kata Kunci:** *Service Quality, Community Satisfaction***DOI:10.62335****ABSTRAK**

Services at the Central Amuntai Sub-District Office, have not been maximized in providing a service, namely the lack of attention and ability of employees in the form of providing information to visitors, so that misunderstandings often occur, services are less precise, and lack of socialization / direction. Research Objectives to find out the influence and magnitude between service quality on community satisfaction. The research method used is Quantitative with associative type cause and effect and explains systematically. The data collection techniques used are observation, questionnaires and documentation. Data sources were taken using the Slovin formula with simple random sampling techniques totaling 75 respondents. The results showed that the results of 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 on 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  $tcount > t\ table$ ,  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected and  $H_{a1}$  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. To the Head of the Central Amuntai Sub-District of Hulu Sungai Utara Regency, and service officers in order to further improve the ability of employees, provide information and periodic socialization to the community.

## PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satunya perangkat daerah kabupaten/kota adalah kecamatan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk menggrusi hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

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, diseborang Kejaksaan Negeri Hulu Sungai Utara. Berdasarkan Berdasarkan hasil observasi awal di dapati 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.

Rumusan dan Tujuan Penelitian untuk mengetahui pengaruh dan besarnya antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan yaitu Kuantitatif dengan tipe asosiatif sebab akibat serta menjelaskan secara sistematis. 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

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu 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 dengan teknik Simple Random Sampaling yang berjumlah 75 orang responden. 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: Uji Asumsi Dasar, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Korelasi Uji Hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik Responden adalah kriteria apa saja yang akan diberikan kepada subjek penelitian agar sumber informasi pada penelitian dapat tertuju dengan tepat dan sesuai harapan. Menyamakan persepsi antara peneliti dengah pembaca terhadap variabel yang digunakan. Dengan menggunakan analisis presentase dari kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden sebagai sampel, maka data yang diperoleh dapat digunakan untuk menentukan gambaran umum pengunjung Kantor Camat Amuntai Tengah. Karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut :

*Tabel 1*  
*Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data*

No	Uraian	Jumlah
1	Jumlah responden terpilih	75
2	Jumlah kuesioner yang disebar	75

3	Jumlah kuesioner yang dikembalikan/ terkumpul	75
4	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	75
Persentase		100%

(Sumber: Data primer (kuesioner), diolah 2023)

Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dari analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

#### 1. Uji Validasi

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data. Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkorelasi signifikan terhadap total atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi ( $r$ ) 0,30 berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validitas untuk setiap variabel dimana data diolah dengan bantuan SPSS Versi 25.

Tabel 2  
Hasil Uji Validitas

Item (1)	Variabel (2)	$r_{hitung}$ (3)	$r_{tabel}$ (4)	Ket- (5)
X1	Kualitas Pelayanan (X)	0,374	0,296	Valid
X2		0,736	0,296	Valid
X3		0,420	0,296	Valid
X4		0,631	0,296	Valid
X5		0,630	0,296	Valid
X6		0,644	0,296	Valid
X7		0,625	0,296	Valid
X8		0,738	0,296	Valid
Y1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,676	0,296	Valid
Y2		0,618	0,296	Valid
Y3		0,751	0,296	Valid
Y4		0,558	0,296	Valid
Y5		0,671	0,296	Valid

Y6		0,656	0,296	Valid
----	--	-------	-------	-------

(Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023)

Berdasarkan data pada table 2, menunjukkan bahwa semua variabel X dan Y Pengaruh Kualitas Pelayanan dari item pernyataan X1 sampai dengan X8 dinyatakan valid. Karena angka dari nilai r hitung pada variabel dalam penelitian ini lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,278. Dan pada variabel Y Kepuasan Masyarakat dari item pernyataan Y1 sampai dengan Y6 dinyatakan valid. Karena angka dari nilai r hitung (Person Correlation) pada variabel dalam penelitian ini lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,296. Hal ini berarti, bahwa seluruh pernyataan untuk kedua variabel adalah valid dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu item dikatakan reliable (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam konteks yang luas, reliabilitas juga berarti sejauh mana suatu sistem atau proses dapat diandalkan untuk memberikan hasil yang konsisten dan akurat. Uji reliabilitas membantu memastikan bahwa alat pengukuran yang digunakan memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya, sehingga peneliti dapat yakin bahwa perbedaan dalam hasil pengukuran merupakan hasil dari variabilitas sebenarnya dalam fenomena yang diamati, bukan karena ketidakakuratan alat pengukuran. Untuk menentukan keandalan suatu pertanyaan digunakan program komputer SPSS24, hingga diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk tiap variabel penelitian.

Hasil uji dapat dikatakan reliable apabila Cronbach's Alpha > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3  
Hasil Uji Reliabilitas

Item	Variabel	Nilai r	Cronbach's Alpha	Ket-
X1	Kualitas Pelayanan (X)	0,60	0,814	Reliabel
X2		0,60	0,801	Reliabel
X3		0,60	0,798	Reliabel
X4		0,60	0,790	Reliabel
X5		0,60	0,793	Reliabel

X6		0,60	0,792	Reliabl e
X7		0,60	0,799	Reliabl e
X8		0,60	0,791	Reliabl e
Y1	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,60	0,818	Reliabl e
Y2		0,60	0,837	Reliabl e
Y3		0,60	0,817	Reliabl e
Y4		0,60	0,810	Reliabl e
Y5		0,60	0,818	Reliabl e
Y6		0,60	0,811	Reliabl e

(Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023)

Berdasarkan data pada table 3, menunjukkan bahwa angka dari nilai Conbach's Alpha pada kedua variabel dalam penelitian ini menunjukkan besaran diatas nilai 0,60. Hal ini berarti, bahwa seluruh pernyataan untuk kedua variabel adalah reliable dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dalam model penelitian.

### 3. Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dipakai dalam memberi pre-test, uji yang pertama pada sebuah alat atau perangkat yang dipakai untuk mengumpulkan data, bentuk data, serta macam-macam data yang kemudian diteruskan pada kegiatan berikutnya setelah terkumpulnya perolehan data awal (Wibowo, 2012: 61).

#### a. Uji Normalitas

Menurut (Sujarweni,2015:120) Untuk menguji data variabel bebas serta variabe terikat pada nilai regresi yang diperoleh, sehingga diketahui apakah data memiliki distribusi normal atau sebaliknya, nilai rekgresi dikatakan baik apabila data variabel bebas serta data variabel terikat, berdistribusi hampir normal ataupun normal. Jika nilai signifikan lebih dari ( $>$ ) 0,01 maka nilai residual berdistribusi normal, namun jika nilai signifikan kurang dari ( $<$ ) 0,01 maka nilai residual berdistribusi tidak normal. Dalam uji normalitas ini menggunakan uji one sample Kolmogorov-smirnov test, dimana uji ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian antara distribusi sampel (skor observasi) dan distribusi teoritisnya.

Tabel 4  
Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.97379835
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.099
	Negative	-.069
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.067 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

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 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 ( $df=73$ ) yaitu 2,379 dengan taraf signifikan 0,01, ini berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  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.

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

- 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
- Vennya 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.