

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

Nor Riska Wahyuni* ; Muhammad Taupik

riskawahyuni7103@gmail.com ; taupikuzzumaky5@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 71571
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan akan tercapai apabila memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Beberapa fenomena yang ditemukan seperti rendahnya sumber daya manusia petugas pelayanan berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dapat mempengaruhi pelayanan yang akan diterima masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dengan menggunakan pendekatan dan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel yang digunakan sebanyak 41 orang yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau dengan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong adalah sebesar 61,7% adapun 38,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kata kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE PULAU VILLAGE OFFICE, KELUA DISTRICT, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

The success of public service delivery hinges on the level of community satisfaction among service recipients. This satisfaction is achieved when the services received align with their needs and expectations. Several observed issues, such as the low quality of human resources among service personnel, directly correlate with the quality of services provided and can consequently affect the services the community receives. This research aims to determine the extent of the influence of service quality on community satisfaction at the Pulau Village Office, Kelua District, Tabalong Regency. This study employs a descriptive quantitative research approach. The population and sample consisted of 41 individuals who had previously received services at the Pulau Village Office, selected using a simple random sampling technique. Data was collected using questionnaires, documentation, and observation. The data analysis techniques included validity tests, reliability tests, simple

regression analysis, t-tests, and the coefficient of determination. The research findings indicate a significant influence of service quality on community satisfaction at the Pulau Village Office, Kelua District, Tabalong Regency. The magnitude of this influence is 61.7%, with the remaining 38.3% being attributed to other variables not investigated in this study.

Keywords: *Influence, Service Quality, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan, etika dan kearifan (*Good Judgment*).

Berdasarkan Data Laporan Tahunan Ombudsman RI bahwa ada 21 instansi yang masuk dalam laporan dugaan maladministrasi ombudsman RI tahun 2023. Pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat dalam masalah pelayanan publik. Adapun laporan pemerintah daerah yang masuk dalam laman Ombudsman RI mencapai 3.772 dari total 8.458 laporan.

Pemerintah kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil setingkat dengan Desa, peranannya sangat penting dalam memberikan pelayanan dasar bagi masyarakat, keberadaan Pemerintah Kelurahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang diinginkan tersebut maka diperlukan suatu sistem yang dapat mendukung dengan baik, sarana prasarana yang layak, serta sikap ataupun etika profesional oleh para aparatur yang melaksanakan

pelayanan. Apabila dalam pelayanan sudah memenuhi persyaratan tersebut, maka pelayanan dapat dikatakan sudah berjalan dengan efektif, dan dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menguji kembali “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong”

Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tersebut, yaitu:

1. Sumber Daya Manusia yang rendah, rendahnya jumlah dan SDM petugas pelayanan berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan. SDM yang rendah itu berakibat kepada pelayanan yang akan diterima masyarakat. Misalnya jumlah SDM yang tersedia dengan jumlah penerima pelayanan yang tidak seimbang akan berdampak buruk.
2. Ketidakpastian prosedur pelayanan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan yang belum maksimal, akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
4. Dugaan maladministrasi, permasalahan yang paling sering dikeluhkan yaitu tidak memberikan pelayanan sebanyak 1362 laporan (41%), penundaan berlarut sebanyak 967 laporan (28%), dan penyimpangan prosedur sebanyak 651 laporan (19%).

Batasan Masalah

Masalah penelitian ini akan dibatasi pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?
2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.
2. Untuk mengukur besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, serta penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong (STIA) Tabalong.

- b. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan kepada pegawai Kantor Kelurahan Pulau agar dapat lebih meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat agar dapat terpenuhinya kepuasan Masyarakat sebagai penerima layanan.

- c. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan khususnya Mahasiswa Administrasi Publik.

- d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi kepada Masyarakat tentang kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Pulau. Maka dari itu Masyarakat diharapkan dapat mengawasi jalannya pelayanan yang diberikan agar pelayanan itu bisa menjadi pelayanan yang berkualitas.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Budiman, 2022) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Margaluyu Kantor Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis”, (Dessy N. Waromi, 2023) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Klasuur”, (Sari, 2023) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”, dan (Akhmad Rizki, 2024) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong”, hasil penelitiannya menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Sementara itu, penelitian ini tidak mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kibtiah, 2024) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong”, hasil penelitiannya menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

KERANGKA TEORI

Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan administrasi publik dapat diuraikan dalam empat perkembangan paradigma yaitu, *Old Public Administration* (OPA), *New Public Administration* (NPA), *New Public*

Management (NPM), dan *New Public Service* (NPS).

Dalam penelitian ini termasuk dalam paradigma *New Public Service* karena menekankan kolaborasi antara berbagai aktor untuk mencapai hasil yang sesuai dengan harapan, dengan fokus pada demokrasi, partisipasi warga negara, dan pelayanan untuk kepentingan publik. NPS mendorong kemitraan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil, serta menekankan pentingnya partisipasi aktif warga negara dalam proses administrasi publik.

Definisi Pelayanan Publik

Menurut (Mukarom, 2016) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang dilakukan juga ada beberapa jenis. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara) / BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Prinsip Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik tentunya harus memperhatikan dan menerapkan beberapa aspek, salah satunya adalah prinsip pelayanan publik. Berikut adalah prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilakukan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Pasolong, 2017) menyatakan bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Menurut Kasmir dalam (Pasolong, 2017), menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Sampara dalam (Hardiyansyah, 2011), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan, kualitas diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Kriteria Kualitas Pelayanan

Berdasarkan (Pasolong, 2017), Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup: (1) Prosedur/tata cara pelayanan, (2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. (3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, (5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, yaitu prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan

wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e. Efisiensi, yaitu bahwa (1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, (2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (1) Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajiban, (2) Kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, (3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dimensi dan Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut (Zeithaml, Parassuraman dan Berry, 1990) dalam (Hardiyansyah, 2011) mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas pelayanan, kelima dimensi *servqual* tersebut sebagai berikut:

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan
- 3) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- 4) Kemudahan proses dan akses pelayanan
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b) *Reliability* (Kehandalan)

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Terdiri atas indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- 2) Mempunyai standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d) *Assurance* (Jaminan)

Mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e) *Emphaty* (Empati)

Mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan. Terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Menurut (Moenir, 2015) dalam (Liadin, 2024) yang menyatakan bahwa terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan dengan maksimal, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.
- 2) Sistem, prosedur, dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
- 4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain menjual jasa pelayanan.
- 5) Kurangnya kemampuan pegawai terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan
- 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut (Pasolong, 2017) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan pandangan, (Gibson et al., 1987), (Wexley & Yulk, 1988), dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian, (Tjiptono,

1996), menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Pendapat diatas, dipertegas oleh (Schnaars dalam Tjiptono) menyebut bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Schnaars juga menyebut bahwa: "Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan".

Sementara itu, (Kotler dalam Tjiptono) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan berbagai pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* oleh (Pawitra, 1993).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna

layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: Peneliti, 2025

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif. Tujuan pendekatan kuantitatif adalah untuk menjelaskan, memverifikasi kausalitas variabel, menemukan

generalisasi yang memiliki daya prediksi, dan meramalkan gejala dengan menentukan korelasi antar variabel. Penelitian survei merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki kepentingan di Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong pada tahun 2024 dari bulan bulan Oktober sampai Desember 2024 sebanyak 70 orang.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Adapun pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, teknik pengambilan sampel ini memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel terpilih. Dengan jenis *Simple random sampling* menurut (Soesana, 2023) merupakan jenis teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sederhana melalui pengundian atau pendekatan bilangan acak.

Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan secara maksimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan.

2. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang atas perbandingan hasil dengan harapan terhadap kinerja yang diterima.

Sumber Data

Bila dilihat dari sumber data, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder.

1. Menurut (Siyoto, 2015) Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya.
2. Menurut (Siyoto, 2015) Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua).

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sekaran, 2017) dalam (Amruddin, 2022) Kuesioner atau juga dikenal sebagai angket adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dimana responden akan mencatat jawaban mereka, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana kuesioner berisi pertanyaan yang tidak memberikan kesempatan kepada responden untuk memberi jawaban kuesioner menggunakan kalimatnya sendiri, karena pada kuesioner telah disediakan jawaban dan responden tinggal memilih salah satu jawabannya. Skala pengukuran jawaban setiap pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*.

Tabel 1 : Skala Bobot Penilaian

No	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RG)	3

4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2019

Pengumpulan data melalui kuesioner ini dilakukan secara langsung kepada responden dan juga secara online melalui *Google Form* agar lebih mudah dan menjangkau responden yang tidak bisa ditemui secara langsung.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian melalui sejumlah dokumen (informasi yang didokumentasikan) berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa penelitian terdahulu, peraturan-peraturan, laporan-laporan, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

3. Observasi

Menurut (Amruddin, 2022) Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2019) Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (Y), menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) merupakan program perangkat lunak untuk menganalisis data dan melakukan perhitungan statistik.

1. Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2019) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Uji Validitas

Menurut (Hardani, 2020) dalam (Soesana, 2023) Validitas diartikan sebagai ketepatan dan kecermatan, dapat juga diartikan sebagai keabsahan. Dalam penelitian ini, Uji validitas data adalah uji yang digunakan untuk melakukan pembuktian data dari instrument penelitian apakah data yang dipakai valid atau tidak valid. Agar mengetahui apakah alat ukur atau instrument penelitian valid atau tidak valid maka dasar dalam penentuan tersebut adalah:

- Jika r hitung $>$ r tabel maka instrument penelitian yang digunakan dinyatakan valid.
- Jika r hitung $<$ r tabel maka instrument penelitian yang digunakan dinyatakan tidak valid.

3. Uji Reliabilitas

Menurut (Haryono, 2020) dalam (Soesana, 2023) Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang jika diartikan dalam suatu penelitian adalah nilai kepercayaan suatu hasil pengukuran. Uji Reliabilitas adalah tingkat keterandalan atau konsistensi suatu alat ukur menghasilkan yang sama bila dilakukan secara berulang-ulang. Sedangkan yang dimaksud reliabel adalah mempunyai hasil yang sama pada setiap pengukuran dilakukan. Dasar dalam penentuan apakah data yang digunakan dalam penelitian ini reliabel maka dasar penentuan tersebut adalah:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ nilai 0,60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $<$ nilai 0,60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan tidak reliabel.

4. Analisis Regresi Sederhana

Tujuan dari analisis ini merupakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat, cara mengetahui ada tidaknya pengaruh dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

Variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan berpengaruh jika t hitung lebih besar dari pada t tabel, tetapi sebaliknya jika t hitung lebih rendah dari pada t tabel maka dinyatakan variabel bebas dan variabel terikat mempunyai pengaruh, maka dasar penentuan tersebut adalah:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat dinyatakan variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikat
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel bebas dinyatakan tidak berpengaruh dengan variabel terikat

5. Uji t

Pengujian t dilakukan dalam menentukan apakah hipotesis tentang korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat yang telah dirumuskan sebelumnya. Dasar dalam menentukan apakah hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima atau tidak diterima maka digunakan titik persentase distribusi t , maka dasar penentuan tersebut adalah:

- Apabila t hitung $> t$ tabel sehingga H_0 tidak diterima dan H_a diterima.
- Apabila t hitung $< t$ tabel sehingga H_0 diterima dan H_a tidak diterima.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Sahir, 2021) Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai R^2 semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

a) Uji Validitas

Tabel 2 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,663	0,308	Valid

X1.2	0,431	0,308	Valid
X1.3	0,647	0,308	Valid
X2.1	0,668	0,308	Valid
X2.2	0,469	0,308	Valid
X2.3	0,718	0,308	Valid
X2.4	0,826	0,308	Valid
X3.1	0,602	0,308	Valid
X3.2	0,529	0,308	Valid
X3.3	0,508	0,308	Valid
X3.4	0,655	0,308	Valid
X4.1	0,662	0,308	Valid
X4.2	0,653	0,308	Valid
X4.3	0,375	0,308	Valid
X4.4	0,764	0,308	Valid
X5.1	0,597	0,308	Valid
X5.2	0,556	0,308	Valid
X5.3	0,519	0,308	Valid
X5.4	0,526	0,308	Valid

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (X) terdiri dari 19 item pernyataan yang diberikan kepada 41 responden, dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Adapun nilai r_{hitung} tertinggi pada item X2.4 dengan nilai 0,826 dan nilai terendah pada item X4.3 dengan nilai 0,375. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1.1	0,353	0,308	Valid
Y1.2	0,577	0,308	Valid
Y2.1	0,774	0,308	Valid
Y2.2	0,574	0,308	Valid
Y3.1	0,341	0,308	Valid
Y3.2	0,425	0,308	Valid
Y4.1	0,368	0,308	Valid
Y4.2	0,394	0,308	Valid
Y5.1	0,329	0,308	Valid
Y5.2	0,536	0,308	Valid
Y6.1	0,383	0,308	Valid
Y7.1	0,415	0,308	Valid
Y8.1	0,454	0,308	Valid
Y8.2	0,525	0,308	Valid
Y9.1	0,470	0,308	Valid
Y9.2	0,574	0,308	Valid

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kepuasan masyarakat (Y) terdiri dari 16 item pernyataan yang diberikan kepada 41 responden, dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Adapun nilai r_{hitung} tertinggi pada item Y2.1 dengan nilai 0,774 dan nilai terendah pada item Y5.1 dengan nilai 0,329. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4 : Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	19

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan (X) terdiri dari 19 pernyataan yang diberikan kepada 41 responden, memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,885. Yang artinya hasil perhitungan reliabilitas lebih besar dari 0,60 ($0,885 > 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan (X) adalah reliabel.

Tabel 5 : Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.716	16

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel kepuasan masyarakat (Y) terdiri dari 16 item pernyataan yang diberikan kepada 41 responden, memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,716. Yang artinya hasil perhitungan reliabilitas lebih besar dari 0,60 ($0,716 > 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah reliabel.

c) Analisis Regresi Sederhana

Tabel 6 : Hasil Pengujian Persamaan Regresi X terhadap Y

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	22.341	6.070		3.681	.001
Kualitas Pelayanan	.600	.074	.791	8.084	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa koefisien untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,600 dengan konstanta (a) sebesar 22,341 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22,341 + 0,600X$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat diketahui bahwa nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 22,341 menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan nilai koefisien X = 0,600 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

d) Uji t

Tabel 7 : Hasil Uji Hipotesis

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1 (Constant)	22.341	6.070		3.681	.001
Kualitas Pelayanan	.600	.074	.791	8.084	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 8,084 dengan signifikansi 0,000 untuk nilai t tabel $df = n - k$ yaitu $41 - 2 = 39$ adalah sebesar 2,023. Maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,084 > 2,023$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

e) Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	Model Summary		
	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.617

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
Sumber: Data Primer diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi nilai R^2 (*R Square*) adalah sebesar 0,626 dan nilai *Adjusted R Square* besarnya pengaruh sebesar 0,617. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong adalah sebesar 61,7% adapun 38,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Pembahasan

Penelitian ini terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Hasil uji analisis regresi dalam penelitian ini menghasilkan koefisien variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,600 dengan konstanta (a) sebesar 22,341 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 22,341 + 0,600X$. Berdasarkan persamaan tersebut, dapat diketahui bahwa nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 22,341 menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = 0,600$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi nilai R^2 (*R Square*) adalah sebesar 0,626 dan nilai *Adjusted R Square* besarnya pengaruh sebesar 0,617. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong adalah sebesar 61,7% adapun 38,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil uji t, dapat diketahui bahwa nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 8,084 dengan signifikansi 0,000 untuk nilai t tabel $df =$

$n-k$ yaitu $41-2 = 39$ adalah sebesar 2,023. Maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,084 > 2,020$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Berdasarkan paparan dan penjelasan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang baik bagi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan masyarakat akan meningkat pula.

Sementara itu, hasil perhitungan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 61,7% dan dikategorikan sebagai kualitas pelayanan yang baik, dimana banyak penilaian positif dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Budiman, 2022), (Dessy N. Waromi, 2023), (Sari, 2023), dan (Akhmad Rizki, 2024), dimana hasil penelitiannya menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Sementara itu, penelitian ini tidak mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kibtiah, 2024), dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong” peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian diperoleh dari hasil uji t bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,084 > 2,023$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, diperoleh dari hasil uji koefisien determinasi adalah sebesar 61,7% adapun 38,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat peneliti kemukakan berkaitan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas pelayanan (X) berdasarkan rata-rata (*mean*), indikator *Responsiveness* memiliki nilai terendah adalah item X3.1 “Petugas cepat tanggap terhadap keluhan dari masyarakat” dengan nilai rata-rata 3,95. Maka saran peneliti adalah dengan menyediakan sistem pelaporan keluhan yang terintegrasi dan mudah diakses masyarakat, tetapkan waktu tanggapan maksimal untuk setiap laporan dan lakukan monitoring berkala terhadap penyelesaiannya.
2. Pada variabel kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan rata-rata (*mean*), indikator Sarana dan Prasarana memiliki nilai terendah adalah item Y9.1 “Ketersediaan tempat parkir yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat” dengan nilai rata-rata 2,54. Maka saran peneliti adalah dengan melakukan survei kebutuhan parkir secara berkala dan evaluasi kapasitas yang ada, terapkan sistem manajemen parkir untuk menghindari penumpukan kendaraan, atur zona parkir agar lebih efisien dan tidak mengganggu lalu lintas sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Ak-1) Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2), 1660-1674.
- Amruddin. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Cetakan ke-1). Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Amruddin. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Budiman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 216-226.
- Feber, W., & Iskandar, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(3), 150-160.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Cetakan ke-1). Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Liadin. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi. *Selami IPS*.
- Mukarom. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Bantul: KBM Indonesia.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Soesana, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis.
- Kibtiah, M., & Suryani, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2), 1789-1799.
- Laksana. (2012). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik & Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik* (Cetakan ke-1). Jogjakarta: Laksana.
- Mukarom, Z. (2015). *Manajemen pelayanan publik* (Cetakan ke-1). Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Z. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance* (Cetakan ke-1). Bandung: Pustaka Setia.
- Mukhid, A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (Cetakan ke-1). Sidoarjo: Umsida Press.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik* (Cetakan ke-8). Bandung: Alfabeta.
- Penyusun, T. (2024). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Tabalong: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Rabaisa, R., Firman, A., & Sjarlis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 10(3), 227-234.
- RI, O. (2021). *Mengenal Pelayanan Publik*. Ombudsman.go.id.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- RI, O. (2021). *Produk*. Ombudsman.go.id.
https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4
- Rizki, A., Setiawan, I., & Dharma, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 670-680.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. (Cetakan ke-1). Bantul: KBM Indonesia
- Saleh, M. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi. *SELAMI IPS*, 17(2), 102-107.
- Sari, D. P., & Suryani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2), 1095-1109.
- Setiawan, E. (2024). *Arti kata layan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. Kbbi.web.id. <https://kbbi.web.id/layan>
- Sinambela, L. P. (2016). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi, PT Bumi Aksara, Jakarta. *Hal 117-118*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Cetakan ke-1). Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soesana, A. (2023). *Metodologi Peneletian Kuantitatif* (Cetakan ke-1). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Cetakan ke-19). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. (Edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.
- Waromi, D. N., Timisela, Y., & Banes, A. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur. *Journal on Education*, 5(4), 11909-11921.

Peraturan atau Undang-Undang

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.