

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT  
(Studi Pada Kantor Kecamatan Banda)**

**Sulami Rabaali**

Administrasi Negara,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[nonalhamy@gmail.com](mailto:nonalhamy@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Karya ini digunakan untuk mengeksplorasi dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian memakai pendekatan kuantitatif dengan survei tempat. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner, observasi, dan dokumentasi, baik data primer maupun sekunder. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product And Service Solution). Penelitian terlihat bahwa adanya dampak signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Banda. Hal ini mengindikasikan bahwa Kantor Kecamatan Banda sudah memberikan pelayanan yang sesuai standar prosedur operasional., dengan petugas memberikan pelayanan dengan baik, sehingga masyarakat merasakan kepuasan mengenai layanan*

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

**A. PENDAHULUAN**

Keterkaitan prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan, pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dengan suatu organisasi tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk mencapai kepuasan penerima layanan, pelayanan harus dilakukan dengan optimal. Kepuasan masyarakat dianggap sebagai indikator keberhasilan dari pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah perlu fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh melalui peningkatan Kualitas Pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, tidak semua bidang pelayanan publik dapat mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal.

Pelaksanaan revisi UU Pokok-Pokok Kepegawaian No 18 Th. 1974 disempurnakan UU Nomor 43 Th 1999. Selain guna peningkatan kinerja perangkat pemerintah, juga menguarkan PP No 101 Th 2000 mengenai Diklat Jabatan PNS, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/26/M.PAN/2/2004 mengenai Teknis ketransparansian serta penerapan akuntable dalam layanan Publik. (fiqi fatichhadiasty, 2020). Kebijakan diterbitkan dengan tujuan percepatan pelayanan publik yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Untuk mengevaluasi pencapaian upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, penulis tertarik untuk melakukan Riset di Kantor Kecamatan Banda berjudul "**Pengaruh Kualitas**

## **Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Banda''.**

### **B. METODE PENELITIAN**

Kantor Kecamatan Banda Naira, Kabupaten Maluku Tengah merupakan tempat peneliti melakukan riset yang beralamat di Jl. Gereja Tua, Negeri Administratif Nusantara. Penelitian ini memakai teknik survei tempat karena melibatkan sampel yang lebih besar. Teknik simple random sampling Dalam menentukan sampel menggunakan, di mana teknik ini mengacu pada penarikan responden secara acak. Data dipakai data primer. Teknik dalam mengumpulkan data mencakup studi pustakadan menyebarkan kuesioner, serta di uji menggunakan SPSS.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Karakteristik Responden**

*Tabel 1 Berdasar Jenis Kelamin*

No	J. Kelamin	%
1	Laki-Laki	43%
2	Perempuan	57%

*Sumber: Kuesioner Hasil Penelitian 2024*

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, terdapat 57 orang responden perempuan dengan presentase 57%. Sebaliknya, terdapat 47 responden laki-laki dengan presentase 47%. Mayoritas dari responden adalah perempuan, seperti yang terlihat dalam tabel tersebut.

*Tabel 2 Berdasarkan Usia*

No	Berusia	%
1	17-20	35%
2	21-40	50%
3	40-60	15%

*Sumber: Hasil Penelitian 2024*

Hasil pada tabel 2, Jumlah responden di usia antara 17 Tahun – 20 Tahun adalah 35 orang dengan presentase 35%, mereka yang berusia antara 21 Tahun – 40 Tahun adalah 50 orang dengan presentase 50%, yang berusia antara 41 Tahun-60 Tahun adalah 15 Orang dengan presentase 15%. Hal ini menunjukkan bahwa dominan responden adalah di usia antara 21 tahun - 40 tahun.

*Tabel 3 Berdasarkan Pekerjaan*

No	Pekerjaan	%
1	Pegawai Swasta	7%
2	Wirausaha	35%
3	Bertani/Berkebun	20%
4	Siswa/ Mahasiswa	25%
5	PNS, TNI/ Polri	13%

*Sumber: Hasil Penelitian 2024*

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 di atas, terdapat 20 orang responden penelitian dengan presentase 20% yang bekerja sebagai petani/tukang kebun, 7 orang responden dengan presentase 7% adalah Pegawai Swasta, 25 orang responden sebagai Siswa/Mahasiswa dengan presentase sebesar 25%, 35 orang responden dengan presentase 35% bekerja sebagai Wiraswasta, 13 orang responden dengan presentase 13% bekerja sebagai TNI atau Polri. ini menunjukkan bahwa pekerjaan wirausaha dianggap memiliki mayoritas responden.

## 2. Hasil Penelitian SPSS

### 1) Hasil Uji Validitas

*Tabel 4 Pengujian Kevalidan*

Variabel Penelitian	Pernyataan	R Hitung
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,592
	X2	0,621
	X3	0,525
	X4	0,539
	X5	0,615
	X6	0,503
	X7	0,578
	X8	0,708
	X9	0,552
	X10	0,671
	X11	0,508
	X12	0,631
	X13	0,524
	X14	0,408
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,739
	Y2	0,658
	Y3	0,479
	Y4	0,601
	Y5	0,508
	Y6	0,489
	Y7	0,638

*Sumber: Hasil Penelitian 2024*

Tabel 4 terdapat 2 variabel dan 21 pernyataan kuesioner yang diisi oleh 100 responden dalam penelitian ini. Dari hasil perhitungan dalam tabel tersebut, terlihat bahwa seluruh kuesioner yang berjumlah 21 dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Semua kuesioner dengan total 21 valid sehingga dapat digunakan untuk analisis data, karena semuanya  $> 0.165$

**Tabel 5 Pengujian Keandalan Kualitas Pelayanan (X)**

Variabel	Nilai Crombach Alpha	N Off Item	Kriteria	Keterangan
X. Kualitas Pelayanan	0,730	15	>0,60	Realibel
Y. Kepuasan Masyarakat	0,737	7	>0,60	Reliabel

*Sumber: Data OutPot SPSS, Penelitian 2024*

Berdasarkan tabel tersebut, uji Reabilitas variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach menggunakan program SPSS menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,730. Sedangkan uji Reabilitas variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dengan menggunakan Teknik Alpha Cronbach menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,737. Hasil ini menunjukkan kedua variabel tersebut dianggap reliabel karena nilai Cronbach Alpha masing-masing > dari 0,60.

2) Pengujian Regresi Linier Sederhana

**Tabel 6 Hasil Uji**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constants)	7,359	2,274
1. Kualitas Pelayanan	,380	,041

*Sumber : Hasil Output SPSS, Penelitian 2024*

Dari tabel tersebut, Kostanta memiliki nilai sebesar 7,359, yang menunjukkan bahwa nilai tetap dari variabel Partisipasi adalah 7,359. Sedangkan Koefisien Regresi untuk Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,380, yang berarti setiap peningkatan 1% dalam nilai Kualitas Pelayanan akan meningkatkan nilai partisipasi sebesar 0,380. Koefisien regresi yang positif menunjukkan jika terjadi peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X) akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Masyarakat (Y)..

3) Hasil Kofiesien Korelasi (R) dan Koefiesien Determinasi

**Tabel 7 Hasil uji Koefiesien Korelasi dan Determinasi**

Model	R	R Square
1	,685	,469

*Sumber : Hasil Otput SPSS, Penelitian 2024*

Dari tabel tersebut, nilai korelasi (R) adalah 0,685, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan

masyarakat. Diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,469, mengindikasikan bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan) menjelaskan sebesar 46,9% variasi yang terjadi pada variabel dependen (Kepuasan Masyarakat).

4) Uji Kelayakan Model (Uji F)

**Tabel 8 Hasil uji F**

F	Sig.
86,606	,000 <sup>b</sup>

*Sumber : Output SPSS, Penelitian 2024*

Dari tabel tersebut, nilai signifikansi adalah 0,000, atau lebih kecil dari kriteria yang ditetapkan yaitu  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang diestimasi adalah signifikan secara statistik. Dengan artian Kepuasan Masyarakat terjadi karena Kualitas Pelayanan yang baik, berdampak besar.

5) Pengujian Hipotesis (Uj T)

**Tabel 9 Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan**

Model	T	Sig.
(Constants)	3,235	,002
1. Kualitas Pelayanan	9,306	,000

*Sumber : Output SPSS, Penelitian 2024*

Hasil dari pengujian uji t nilai Sig adalah 0,000, atau lebih kecil dari nilai 0,05 yang ditetapkan. Temuan mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan berdampak secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga Hipotesis dapat diterima..

**D. KESIMPULAN**

Hasil yang didapat dalam penelitian ini berdasar kuesioner, dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Kecamatan Banda telah optimal. Petugas menunjukkan kemampuan dalam melayani masyarakat dengan baik dan sopan, serta sarana dan prasarana yang baik. Lingkungan sekitar kantor juga bersih, menunjukkan perhatian terhadap kebersihan Kantor Kecamatan. Kelima variabel yang tercantum dalam kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju mengenai pelayanan yang diberikan efektif dan memuaskan, yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Hasil koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh sebesar 46,4% terhadap Kepuasan Masyarakat, sementara 54,6% sisanya bukan yang dalam penelitian.

Nilai sig adalah 0,000 lebih kecil 5 % terbukti ada dampak signifikan Kualitas Pelayanan Publik akan timbulnya Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banda" dapat diterima. Koefisien keterkaitan variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,380 mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki dampak signifikan kepuasan masyarakat. Hasil ini dapat menjadi acuan bagi Dinas Kecamatan Banda untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya, dengan tujuan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

fiqi fatichhadiasty. (2020). *Reformasi Sistem Pensiun Pasca Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Guna Mewujudkan Kesejahteraan Bagi Pegawai Negeri Sipil*. 26, 9. <https://fhukum.unpatti.ac.id/jurnal/sasi/article/download/231/pdf>