

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN BATU AJI

Timbul Dompok¹, Lubna Salsabila², Paramita Khodijah³, Suryani Barimbing⁴

¹²³⁴Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

Email: timbul.dompok@puterabatam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Batu Aji (Y). Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menyebarkan kuisioner pada responden. Adapun sampel penelitian sebanyak 100 orang. Hasil penelitian dengan menggunakan metode perbandingan antara t-hitung dengan t-tabel, maka diperoleh Nilai t-tabel dengan jumlah data 100 adalah 1.984, sedangkan nilai t-hitung kualitas layanan adalah sebesar 12.575, karena t-hitung (12.575) > t-tabel (1.984). Berdasarkan data diatas nilai signifikansinya (Sig.) sebesar 0.000 lebih kecil dari < probabilitas 0.05 maka H₀ diterima, H_a ditolak, oleh karena itu artinya terdapat pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan (Y). Sementara hasil determinasi diperoleh diperoleh nilai R sebesar 0.786 berarti 78.3%, sedangkan nilai R² sebesar 0.617 berarti 61.7% Variabel Kepuasan Masyarakat mampu dijelaskan oleh kualitas layanan sebagai variabel independen dan sisanya (100%-61.7%=38,3%) tidak ada dalam penelitian.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan masyarakat, Kecamatan batu aji

ABSTRACT

This research is aimed at analyzing the influence of service quality (X) on community satisfaction in Batu Aji District (Y). The approach in this research uses quantitative methods, by distributing questionnaires to respondents. The research sample was 100 people. The results of research using the comparison method between t-count and t-table, the t-table value obtained with a total of 100 data is 1,984, while the t-count value for service quality is 12,575, because t-count (12,575) > t-table (1,984). Based on the data above, the significance value (Sig.) of 0.000 is smaller than <0.05 probability, so H₀ is accepted, H_a is rejected, therefore it means that there is an influence of service quality (X) on satisfaction (Y). Meanwhile, the determination results obtained an R value of 0.786, meaning 78.3%, while an R² value of 0.617, meaning 61.7%. The Community Satisfaction variable can be explained by service quality as an independent variable and the remainder (100%-61.7%=38.3%) is not in the research.

Keywords: service quality, community satisfaction, Batu Aji sub-district

PENDAHULUAN

Dewasa ini, dalam pemenuhan tatanan pemerintahan yang baik atau yang biasa disebut dengan istilah Good Governance, terutama dalam hal pemenuhan layanan yang berkualitas terhadap masyarakat, maka juga diperlukan

organisasi yang berkualitas pula. Setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur

dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing.

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Kurniawan 2016).

Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Di Indonesia, upaya transformasi pelayanan telah dimulai di tingkat kecamatan yaitu dengan terselenggaranya Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) dimana penyelenggaraan pelayanan kepada publik di kecamatan yang prosedur pelayanannya dari penyerahan berkas permohonan sampai pengambilan dokumen telah selesai dilakukan melalui satu loket pelayanan. Masyarakat hanya akan berinteraksi dengan loket pelayanan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditujukan agar kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan bertujuan untuk

mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sensus Penduduk tahun 2020 dengan jumlah penduduk Kota Batam sebanyak 1.196.396. Salah satu wilayah administrasi di Kota Batam yang terdiri dari 12 Kecamatan adalah Kecamatan Batu Aji. Kecamatan Batu Aji terbentuk berdasarkan Perda Kota Batam No.2 tahun 2005 tentang Pemekaran, Perubahan, Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan di Daerah Kota Batam. Kecamatan Batu Aji adalah hasil pemekaran Kecamatan Sekupang. Merujuk data BPS Kota Batam di tahun 2021, penduduk Kecamatan batu Aji mencapai 139.512 jiwa. Adapun saat ini, Kecamatan Batu Aji memiliki luas wilayah 41,33km² dan terdiri dari 4 kelurahan sebagai berikut:

- 1) Kelurahan Bukit Tempayan, dengan luas wilayah 1,73 km²
- 2) Kelurahan Buliang, dengan luas wilayah 2,78 km²
- 3) Kelurahan Kibing, dengan luas wilayah 22,27 km²
- 4) Kelurahan Tanjung Uncang, dengan luas wilayah 41,33 km²

Adapun jenis pelayanan Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Batu Aji adalah pelayanan di bidang administrasi perizinan dan non-perizinan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti melakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Batu Aji”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan

orang lain atau masyarakat luas (Fitriana 2014). Sedangkan definisi tentang pelayanan publik seperti yang disampaikan oleh Pasolong (2010:128) adalah sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan. (Pasolong 2010). Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiapwarga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wyckof, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Implikasinya, baik buruknya kualitas layanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. (Tjiptono, 2014: 268)

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik.

Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. (Djamrut 2015).

Indikator Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, et.al. (Kotler & Keller, 2009: 52) ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- 2) Responsivitas, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
- 3) Jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) Empati, kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
- 5) Bukti Fisik, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, bahan komunikasi.

Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin satis (artinya cukup baik, memadai) dan facio (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Howard dan Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pemberli berkenaan dengan kesepadanan atau ketdaksepadanan Antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Sedangkan Swan, et al. (Tjiptono, 2014: 353) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk

tersebut cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakainannya.

Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara Engel, et al. menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Menurut Fornell, kepuasan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian (Tjiptono, 2014: 354).

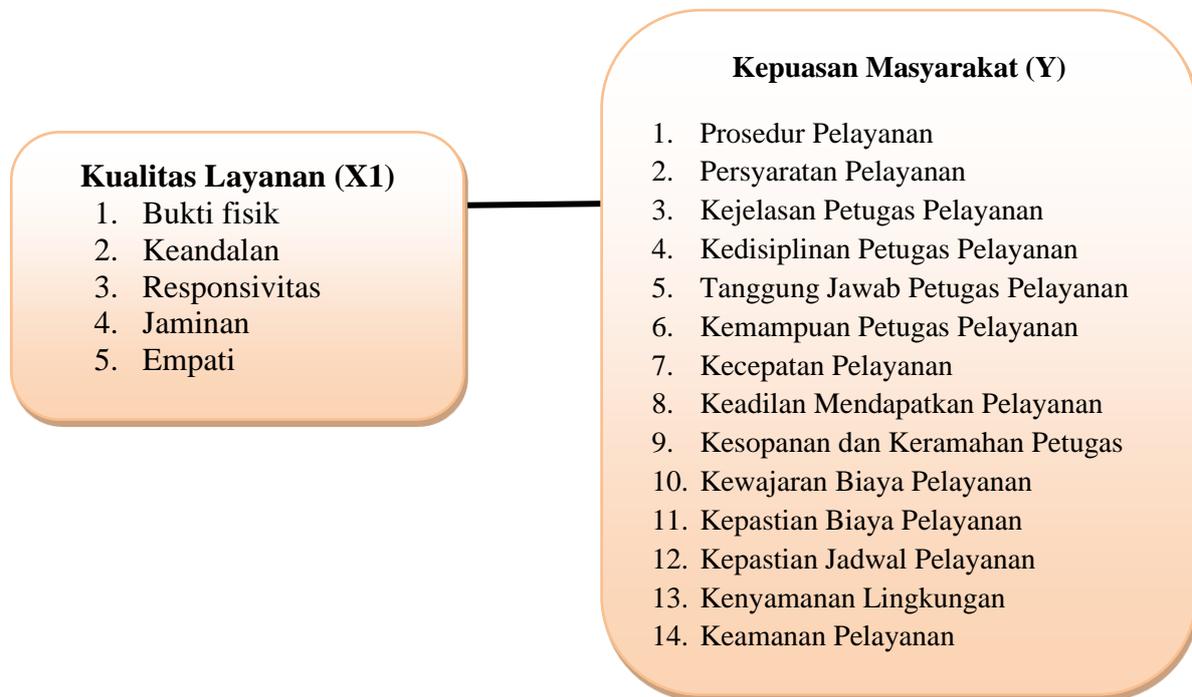
Menurut Hunt, pada prinsipnya definisi kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan kedalam 5 kategori pokok, yaitu: perspektif defisit normative, ekuitas/keadilan, standar normatif, keadilan procedural anatribusional. (Tjiptono, 2014: 355). Pada umumnya program kepuasan pelanggan meliputi kombinasi dari 7 elemen utama, yaitu; barang dan jasa berkualitas, relationship marketing, program promosi loyalitas, fokus pada pelanggan terbaik, sistem penanganan komplain secara efektif, unconditional guarantees dan program pay-for-performance.

Indikator Kepuasan Masyarakat

Dalam menilai kepuasan masyarakat dapat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah output dari objek penilaian kinerja. Suatu kebijakan publik yang sangat bagus berorientasi pada objek penilaian kinerja. Suatu kebijakan publik yang sangat bagus dan berorientasi kedepan (futuristic). Adapun indikator dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN Nomor 25. Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan. Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Persyaratan Pelayanan
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- 5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan
- 7) Kecepatan Pelayanan
- 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- 9) Kesopanan Dan Keramahan Petugas
- 10) Kewajaran Biaya Pelayanan
- 11) Kepastian Biaya Pelayanan
- 12) Kepastian Jadwal Pelayanan
- 13) Kenyamanan Lingkungan
- 14) Keamanan Pelayanan

Kerangka Pemikiran



Berdasarkan kerangka pemikiran serta tinjauan pustaka yang dijelaskan diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah; Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Batu Aji.

HASIL PENELITIAN

Profil Responden

Pada penelitian ini, dibagi karakteristik/kelompok responden yaitu berdasar jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kriteria	Jumlah	Persen
Jenis Kelamin	Pria	41	41.0
	Wanita	59	59.0
	Total	100	100.0
Usia	18 - 25 tahun	16	16.0
	26 – 35 tahun	44	44.0
	36 – 45 tahun	26	26.0
	Lebih dari 45 tahun	14	14.0
	Total	100	100.0
Pekerjaan	Swasta	40	40.0
	Wiraswasta	25	25.0
	PNS/BUMN	9	9.0
	IRT/Tidak Bekerja	26	26.0
	Total	100	100.0

Sumber: Data primer diolah

Keterangan:

1. Dari data menunjukkan ada 41 Pria (49.0 %) dan 59 Wanita (59.0 %).
2. Dari tabel tersebut data menunjukkan ada 16 orang (16.0 %) kelompok usia 18-25 tahun, 44 orang (44.0 %) kelompok usia 26-35 tahun, 26 orang (26.0 %) kelompok usia 36-45 tahun dan 14 orang (14.0 %) kelompok usia lebih dari 45 tahun.
3. Dari tabel tersebut data menunjukkan ada 40 orang (40.0 %) berprofesi sebagai karyawan swasta, 25 orang (25.0 %) wiraswata, 9 orang (9.0 %) bekerja

sebagai PNS/BUMN dan ada 26 orang (26.0 %) tidak bekerja/ibu rumah tangga.

Analisis Deskripsif

Analisis statistik deskriptif dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan hasil yang diperoleh jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel dalam penelitian ini yang dapat dijelaskan frekuensi intensitas kondisi masing-masing variabel yang dapat diketahui dengan perkalian antara skor tertinggi dalam setiap variabel dengan jumlah item pertanyaan pada setiap variabel sebagaimana kategori jawaban berikut:

Tabel 2. Kategori Jawaban

1,00 – 1,80	:	Sangat rendah atau sangat tidak baik yang menunjukkan kondisi variabel yang masih sangat rendah atau sangat kecil.
1,81 – 2,60	:	Rendah atau tidak baik yang menunjukkan kondisi variabel yang masih sangat rendah atau kecil.
2,61 – 3,40	:	Sedang atau cukup yang menunjukkan kondisi variabel yang sedang atau cukup
3,41 – 4,20	:	Tinggi atau baik yang menunjukkan kondisi variabel yang tinggi atau baik.
4,21 – 5,00	:	Sangat tinggi atau sangat baik yang menunjukkan kondisi variabel yang sangat tinggi atau sangat baik.

1. Variabel Kualitas Layanan

Pada penelitian ini, Kualitas Layanan menggunakan indikator bukti langsung, keandalan, daya tanggap,

jaminan dan empati. Dari 5 indikator ini digunakan 5 butir pernyataan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yaitu :

Tabel 3. Tanggapan Responden pada Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Jumlah	Rata-rata
1	Layanan yang diberikan dapat diandalkan	5	1	32	33	29	100	3.80
		5	2	96	132	145	380	
2	Kemampuan petugas loket melayani dengan prima	0	0	14	54	32	100	4.18
		0	0	42	216	160	418	

3	Layanan selesai dengan tepat waktu	2	9	17	46	25	99	3.80
		2	18	51	184	125	380	
4	Petugas loket yang ramah terhadap masyarakat	0	1	12	55	32	100	4.18
		0	2	36	220	160	418	
5	Fasilitas loket layanan yang baik dan nyaman	0	2	13	45	40	100	4.23
		0	4	39	180	200	423	
Rata-rata								4.04

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan yaitu dengan jumlah rata-rata adalah 4,04 dan masuk dalam kategori tinggi atau baik yang berada pada kisaran nilai 3,41 – 4,20. Variabel kualitas layanan berisi 5 indikator yang diwakili masing-masing 1 pernyataan. Pernyataan kesatu (1) yang berbunyi

“Layanan yang diberikan dapat diandalkan’ dan pernyataan ketiga (3) yang ebrbunyi Layanan selesai dengan tepat waktu memperoleh jawaban yang terendah dengan rata-rata skor sebesar 3,80, sementara pernyataan yang kelima (5) yang berbunyi “Fasilitas loket layanan yang baik dan nyaman” memperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 4,18.

2. Variabel Kepuasan Masyarakat

Pada penelitian ini, Kepuasan Masyarakat (Y) diukur dengan menggunakan 14 butir pernyataan yaitu:

Tabel 4. Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS	Jumlah	Rata-rata
1	Menyampaikan pengaduan layanan pada pihak kecamatan tidak berbelit-belit	4	1	44	28	23	100	3.65
		4	2	132	112	115	365	
2	Pelayanan yang diberikan ketentuannya mudah dipahami	0	4	26	31	39	100	4.05
		0	8	78	124	195	405	
3	Petugas pelayanan menggunakan kelengkapan kerja	2	1	22	29	46	100	4.16
		2	2	66	116	230	416	
4	Petugas mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu	2	6	28	28	36	100	3.90
		2	12	84	112	180	390	
5	Petugas bertanggung jawab atas layanan yang diberikan	1	9	21	25	44	100	4.02
		1	18	63	100	220	402	
6		4	8	21	34	33	100	3.84

	Petugas pelayanan memiliki kemampuan komunikasi yang baik	4	16	63	136	165	384	
7	Petugas pelayanan cepat memberikan pelayanan	4	1	34	30	31	100	3.83
		4	2	102	120	155	383	
8	Warga dilayani tanpa memandang status sosial	2	9	25	38	26	100	3.77
		2	18	75	152	130	377	
9	Warga dilayani dengan sopan dan ramah oleh petugas	3	14	21	32	30	100	3.72
		3	28	63	128	150	372	
10	Biaya yang dikenakan masih wajar	1	9	10	39	41	100	4.10
		1	18	30	156	205	410	
11	Biaya pelayanan tertera di kwitansi	0	0	14	50	36	100	4.22
		0	0	42	200	180	422	
12	Loket pelayanan dibuka sesuai dengan jadwal yang tertera di kantor kecamatan	1	6	12	51	30	100	4.03
		1	12	36	204	150	403	
13	Di kantor kecamatan dilengkapi dengan fasilitas memadai	1	1	29	42	27	100	3.93
		1	2	87	168	135	393	
14	Di kantor kecamatan terdapat petugas jaga	0	0	3	79	18	100	4.15
		0	0	9	316	90	415	
Rata-rata								3.96

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jawaban responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat yaitu dengan jumlah rata-rata adalah 3,96 dan masuk dalam kategori tinggi atau baik yang berada pada kisaran nilai 2,61 – 3,40. Variabel Kepuasan Masyarakat berisi 14 indikator yang diwakili masing-masing 1 pernyataan. Pernyataan kesatu (1) yang berbunyi “Menyampaikan pengaduan layanan pada pihak kecamatan tidak berbelit-belit.”, memperoleh jawaban terendah dengan rata-rata skor sebesar 3,65,

sementara pernyataan pernyataan kesebelas (11) yang berbunyi “Biaya pelayanan tertera di kwitansi’ memperoleh jawaban tertinggi dengan rata-rata skor sebesar 4,22.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mencari pengaruh antara variabel independen (X) dan dependen (Y). Hasil analisis perhitungan regresi linier sederhana sebagai berikut:

Tabel 5. Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.127	3.388		3.874	.000
Kualitas Layanan	2.091	.166	.786	12.575	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan
 Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13.127 + 2.091 X_1$$

Artinya:

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 13.127 ini menunjukkan jika X (kualitas layanan) nilai adalah nol, maka Y (kepuasan) memiliki nilai 2.091.
2. Variabel X (kualitas layanan) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 2.091, maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan sebesar 2.091. Koefisien kualitas layanan bernilai positif artinya terdapat hubungan positif

antara X (kualitas layanan) dengan Y (kepuasan), artinya semakin meningkat nilai X (kualitas layanan) maka akan meningkatkan Y (kepuasan).

Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersamaan memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya.

Tabel 6. Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.617	.613	4.425

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan
 Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji R pada tabel di atas diperoleh nilai R sebesar 0.786 berarti 78.3%, sedangkan nilai R² sebesar 0.617 berarti 61.7% Variabel Kepuasan Masyarakat mampu dijelaskan oleh kualitas layanan sebagai variabel independen dan sisanya (100%-61.7%=38,3%) tidak ada dalam penelitian.

Uji Hipotesis

Hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini selanjutnya dibuktikan melalui statistik Uji t (Student t-test) dengan $\alpha = 0,05$ (di sini digunakan uji 2 pihak sehingga $\alpha/2$ atau 0,025) dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*): $n - k = 100 - 2 = 98$).

**Tabel 7 Uji Hipotesis
 Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.127	3.388		3.874	.000
Kualitas Layanan	2.091	.166	.786	12.575	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas, dapat disimpulkan Hipotesis 1 dengan menggunakan metode perbandingan antara t-hitung dengan t-tabel, maka diperoleh Nilai t-tabel dengan jumlah data 100 adalah 1.984, sedangkan nilai t-hitung kualitas layanan adalah sebesar 12.575, karena t-hitung (12.575) > t-tabel (1.984). Berdasarkan data diatas nilai signifikansinya (Sig.) sebesar 0.000 lebih kecil dari < probabilitas 0.05 maka **H₀ diterima, H_a ditolak**. Oleh karena itu artinya terdapat pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan (Y).

Pembahasan

Pembahasan dari masing-masing pengaruh variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas layanan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil uji-t nilai variabel kualitas layanan sebesar 12.575 lebih besar dibandingkan nilai t-tabel = 1.984, maka variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- 2) Dari hasil determinasi diperoleh diperoleh nilai R sebesar 0.786 berarti 78.3%, sedangkan nilai R² sebesar 0.617 berarti 61.7%

Variabel Kepuasan Masyarakat mampu dijelaskan oleh kualitas layanan sebagai variabel independen dan sisanya (100%-61.7%=38,3%) tidak ada dalam penelitian.

- 3) Pada variabel Kualitas Layanan, indikator yang paling rendah adalah keandalan dengan skor rata-rata 4,04 dengan pernyataan yang berbunyi; Layanan yang diberikan dapat diandalkan’, dan indikator Jaminan yaitu dengan pernyataan “Layanan selesai dengan tepat waktu” sementara indikator bukti langsung dengan pernyataan “Fasilitas loket layanan yang baik dan nyaman” yang memiliki skor rata-rata tertinggi bukti langsung adalah 4,18.
- 4) Pada Variabel Kepuasan Masyarakat, Pernyataan indikator Prosedur Pelayanan yang diwakili pernyataan “Menyampaikan pengaduan layanan pada pihak kecamatan tidak berbelit-belit” memperoleh jawaban terendah dengan rata-rata skor sebesar 3,65, sementara pernyataan indikator Kepastian Biaya Pelayanan memperoleh jawaban tertinggi dengan rata-rata skor sebesar 4,22.

Simpulan

Dari hasil penelitian yang disajikan dan dibahas diatas, maka dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Batu Aji.
- 2) Kualitas layanan menunjukkan Nilai R^2 sebesar 0.617 berarti 61.7% Variabel Kepuasan Masyarakat mampu dijelaskan oleh kualitas layanan sebagai variabel independen dan sisanya (100%-61.7%=38,3%) tidak ada dalam penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Djamrut, Dayang Erawati. 2015. "Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kujang Kota Samarinda." *EJournal Ilmu Pemerintahan* 3(3):1472–86.
- Endang, and Laily Nur Choidah. 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro." *Teknika* 9(2).
- Fitriana, Diah Nur. 2014. "Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Boarding Pass System Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI Di Stasiun Gubeng Surabaya) Diah Nur Fitriana." *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 2(1):1–10.
- Jarliyah, Harfika, and Abdullah Nadiya. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya,." *Balance* 14(1).
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. edited by A. Maulana and Y. S. Hayati. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *Fiat Justisia* 10(3):569–86.
- Maryatul, Asyro, R. .. Sri Kartikowati, and Marzuki. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Pekanbaru." *Jumped* 8(2).
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohmah, Elisatul, and Brilian Rosy. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Publikauma* 10(1).
- Ronaldi, Syafri, Salfadri, and Rizka Hadya. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Pariaman." *Matua* 4(1).
- Sinaga, Juli Omar, and Hidayat Rahmat. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan." *Jurnal Akuntansi, EKonomi Dan Manajemen Bisnis* 4(1):7–14.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. 1st ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yesinda, Ivon Santa, and Retno Murnisari. 2018. "Pengaruh Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar." *Penataran* 3(2).