



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 7199-7216

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin

Nico Kosasih^{1✉}

Dosen Manajemen STIE Pancasetia Banjarmasin

Email: nicokosasih@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kegiatanyatau 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 disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan suatu organisasi kepada masyarakat masih kurang baik di tingkat nasional maupun swasta, fenomena seperti pungutan liar, masyarakat miskin tidak dapat menerima pelayanan yang cepat, adalah beberapa contoh fenomena yang sering terjadi. Tingginya pertumbuhan penduduk menjadi salah satu faktor mengapa kualitas pelayanan publik harus selalu ditingkatkan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif yang mempunyai tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan yaitu responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible baik secara simultan maupun parsial, serta mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur. Nilai dari F hitung 19.177 dengan probabilitas 0.000 maka dapat diketahui bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur. Hasil akhir analisis koefisien determinasi adalah sebesar 71,1%, sedangkan sisanya sebesar 28.9% diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi.

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

Abstract

Public service is an activity or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. The services provided by an organization to the community are still lacking at both the national and private levels, phenomena such as extortion, poor people cannot receive fast service, are some examples of phenomena that often occur. The high population growth is one of the factors why the quality of public services must always be improved. The research method used in this study is a quantitative method that aims to determine the effect of the quality of service provided, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangible both simultaneously and partially, and to determine which variables are the most dominant in influencing public satisfaction at the East Banjarmasin District Office. The value of F count 19.177 with a probability of 0.000, it can be seen that all public service quality variables have a simultaneous effect on public satisfaction at the East Banjarmasin District Office. The final result of the determination coefficient analysis is 71.1%, while the remaining 28.9% is explained by other factors outside the regression model.

Keyword: *Service Quality, Public Service, Public satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang, setiap instansi yang bertugas memberi pelayanan kepada masyarakat dituntut dalam berbagai hal seperti harus melayani dengan baik sehingga masyarakat merasa puas ketika mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang diberikan instansi kepada masyarakat saat ini masih dapat dikatakan kurang maksimal, baik di instansi pemerintah maupun swasta fenomena seperti pungli, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan ketepatan waktu pelayanan menjadi contoh kejadian yang kerap terjadi. Dalam mewujudkan pelayanan public prima maka kualitas dan mutu pelayanan harus ditingkatkan terus menerus.

Kepuasan masyarakat menjadi ukuran utama pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang birokrasi, manajemen maupun bisnis. Kepuasan masyarakat menjadi arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena kualitas pelayanan publik yang meningkat merupakan titik penting dalam reformasi birokrasi. Pelayanan aparatur pemerintah harus lebih aktif dalam menanggapi sistem pelayanan baru agar menciptakan kualitas pelayanan yang baik sehingga mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Salah satu kecamatan yang ada pada Kota Banjarmasin, tepatnya di kecamatan Banjarmasin timur adalah salah satu pelaksana pelayanan publik yang bersifat langsung ke masyarakat. Menurut informasi kepala Seksi Pelayanan Kecamatan

Banjarmasin Timur, pelayanan di kecamatan terbagi dalam 3 bagian, yaitu pelayanan yang langsung dilayani oleh Kecamatan Banjarmasin Timur, pelayanan dari Upt. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan pelayanan dan Upt. Dinas Sosial. Menurut Data BPS Kota Banjarmasin pada tahun 2022 penduduk kecamatan Banjarmasin Timur 119.847 jiwa dengan luas wilayah 23,86 Km². Sehingga, jumlah warga yang mendapat layanan dari Pemerintah Kota Banjarmasin cukup banyak. Data Pelayanan Perizinan dan non perizinan di Kecamatan Banjarmasin Timur sendiri pada tahun 2020-2022 sebagai berikut:

No.	Jenis Pelayanan	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	171	0	0
2.	Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)	386	234	349
3.	Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	317	54	88
4.	Legalisasi & Surat Pindah	171	13	13
5.	Legalisasi Surat Pernyataan Ahli Waris	439	384	595
6.	Legalisasi Silsilah Waris	36	0	0
7.	Legalisasi Surat Kuasa Waris	425	0	0
8.	Legalisasi Surat Nikah	1.390	915	1.358
9.	Legalisasi Susunan Keluarga	224	70	102
10.	Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu	339	0	0
11.	Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu	0	175	285
12.	Legalisasi IMB	208	143	211
13.	Legalisasi HO	1	24	29
14.	Legalisasi Izin Tower	2	0	0
15.	Legalisasi Proposal	8	57	71
16.	Legalisasi Surat Keterangan Kematian	17	11	22
17.	Rekomendasi Dispensasi Nikah	1.500	129	165
Jumlah		5.634	2.209	3.288

Sebagai instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat umum, Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur memiliki masalah utama yaitu apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Pelayanan kepada masyarakat hendaknya sesuai dengan dimensi pelayanan

diantaranya daya tanggap (responsiveness), keandalan (reability) jaminan (assurance), kemampuan fisik (tangibles) dan perhatian (emphaty). Lima dimensi ini menjadi tolok ukur terhadap pemberi pelayanan publik. Berdasarkan ulasan google kantor kecamatan Banjarmasin menyatakan pelayanan kepengurusan KTP yang memakan waktu lama, tidak adanya fasilitas genset sehingga pelayanan terhenti saat mati listrik dan pelayanan yang kurang ramah. Sehingga hendaknya pihak kantor kecamatan Banjarmasin timur lebih memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat akan merasa puas dan bersikap loyal terhadap kantor kecamatan Banjarmasin timur.

Salah satu tugas dan fungsi Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah melaksanakan pelayanan publik. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kualitas yang prima, maka Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan pengukuran untuk perbaikan kualitas layanannya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:14), ada lima indikator atau dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Mereka adalah tangibilitas, kepercayaan, tanggung jawab, empati, dan asuransi pelayanan. Tangibilitas adalah aspek pelayanan yang dapat dilihat dengan kasat mata, seperti jumlah ruang dan fasilitas yang ada di fasilitas pelayanan. Reliabilitas layanan adalah keandalan layanan yang akurat dan terpercaya. Assurance, juga dikenal sebagai jaminan, adalah kemampuan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan layanan yang meyakinkan dan bermanfaat bagi masyarakat. Empati adalah mengambil posisi pihak yang dilayani. Sementara responsif atau daya tanggap berarti memberikan layanan sesuai kebutuhan secara cepat dan tepat waktu.

Pertumbuhan penduduk menjadi salah satu pemicu, banyaknya pemohon untuk pelayanan publik. Semakin banyaknya penduduk, semakin bertambah pula permintaan akan pelayanan public yang baik. Sehingga perlu diadakan penelitian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur. Selain itu, penelitian ini akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

METODE PENELITIAN

Supaya pendekatan ini lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan, dan jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif/hubungan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur. Penelitian dilakukan dimulai sejak Bulan Mei sampai dengan Agustus 2024. Dengan populasi berupa masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Timur pada tahun 2022 sebanyak 123.952 Jiwa. Yang terdiri dari 61.428 jiwa laki-laki dan 62.524 jiwa perempuan. Sampling dilakukan dengan menggunakan Rumus Slovin, dimana menghasilkan angka sampel sebanyak 99,92 atau dibulatkan menjadi 100 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert untuk mengidentifikasi sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena saat ini. Selain itu, untuk menyempurnakan data, wawancara dan penelusuran literatur terkait dilakukan untuk mendapatkan informasi tambahan. Dalam penelitian ini peneliti memiliki definisi operasional variabel yaitu

Variabel		Indikator	Sumber
Pelayanan Publik (X)	Responsiveness (X1)	Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas.	Hardiyansyah (2018) dalam buku kualitas pelayanan publik
	Reability (X2)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	
	Assurance (X3)	pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada organisasi.	
	Emphaty (X4)	memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengunjung dengan berupaya memahami keinginan masyarakat	

	Tangibles (X5)	kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Penampilan petugas pelayanan	
Kepuasan Masyarakat (Y)	Prosedur		KEMENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN /7/2003
	Persyaratan Pelayanan		
	Kejelasan Petugas Pelayanan		
	Kedisiplinan Petugas Pelayanan		
	Tanggungjawab Petugas Pelayanan		
	Kemampuan Petugas Pelayanan		

Teknik analisis data dilakukan dengan analisis korelasi dibantu aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Dimana analisis data yang diolah dengan analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh dan hubungan kausal antara variabel bebas dan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil olah data, diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-Laki	40 Orang	40%
Perempuan	60 Orang	60%
Total	100 Orang	100%

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
20 – 29 Tahun	21 Orang	21%
30 – 39 Tahun	36 Orang	36%
40 – 49 Tahun	14 Orang	14%
50 – 59 Tahun	14 Orang	14%
60 Tahun ke atas	15 Orang	15%
Total	100 Orang	100%

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
SD/Sederajat	1 Orang	1%
SMP/Sederajat	5 Orang	5%
SMA/Sederajat	42 Orang	42%
DIII/Sederajat	4 Orang	4%
DIV/ Strata-1	44 Orang	44%
Strata-2	4 Orang	4%
Total	100 Orang	100%

Tabel 4 Distribusi responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Wiraswasta	28 orang	28 %
Pelajar/Mahasiswa	3 orang	3 %
Pegawai Swasta	29 orang	29 %
Pegawai Negeri Sipil	1 orang	1 %
Ibu Rumah Tangga	21 orang	21 %
Lainnya	18 orang	18 %
Total	100 orang	100 %

2.Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	Cronbah's Alpha	Keterangan
Daya tanggap (responsiveness) (X1)	Q1	0.439	0.908	Valid dan Reliabel
	Q2	0.297	0.901	Valid dan Reliabel
	Q3	0.297	0.901	Valid dan Reliabel
	Q4	0.422	0.91	Valid dan Reliabel
	Q5	0.358	0.91	Valid dan Reliabel
Keandalan (reability)	Q6	0.432	0.91	Valid dan Reliabel
	Q7	0.237	0.901	Valid dan Reliabel
	Q8	0.276	0.902	Valid dan Reliabel
	Q9	0.358	0.91	Valid dan Reliabel
	Q10	0.432	0.91	Valid dan Reliabel
Jaminan (assurance)	Q11	0.476	0.907	Valid dan Reliabel
	Q12	0.195	0.901	Valid dan Reliabel
	Q13	0.265	0.901	Valid dan Reliabel
	Q14	0.383	0.909	Valid dan Reliabel
	Q15	0.277	0.911	Valid dan Reliabel
Kemampuan fisik (tangibles)	Q16	0.419	0.909	Valid dan Reliabel
	Q17	0.197	0.901	Valid dan Reliabel
	Q18	0.278	0.9	Valid dan Reliabel
	Q19	0.253	0.9	Valid dan Reliabel
	Q20	0.324	0.899	Valid dan Reliabel
Perhatian (emphaty)	Q21	0.217	0.9	Valid dan Reliabel
	Q22	0.329	0.901	Valid dan Reliabel
	Q23	0.548	0.909	Valid dan Reliabel
	Q24	0.226	0.911	Valid dan Reliabel
	Q25	0.403	0.909	Valid dan Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	Q26	0.501	0.907	Valid dan Reliabel
	Q27	0.471	0.906	Valid dan Reliabel
	Q28	0.513	0.907	Valid dan Reliabel
	Q29	0.565	0.906	Valid dan Reliabel
	Q30	0.556	0.906	Valid dan Reliabel

	Q31	0.571	0.907	Valid dan Reliabel
--	-----	-------	-------	--------------------

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengevaluasi kelima variabel memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis, yaitu 0,195, yang berarti bahwa seluruh pernyataan tersebut valid. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan tepat dan bahwa tanggapan responden tepat.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas Data yang dilakukan diketahui bahwa data menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200, $> \alpha = 0.05$, berarti sesuai dengan pengambilan keputusan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov data memiliki distribusi normal dan telah memenuhi syarat normalitas dalam model regresi.
- b. Uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat output SPSS yang menunjukkan nilai toleransi pada Responsiveness sebesar 0.355, Reliability sebesar 0.308, Assurance sebesar 0.127, Emphaty sebesar 0.139, dan Tangibles sebesar 0.415. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen, sehingga dalam model regresi ini baik. Sedangkan nilai VIF pada Responsiveness sebesar 2.819, Reliability sebesar 3.246, Assurance sebesar 7.862, Emphaty sebesar 7.181, dan Tangibles sebesar 2.408 menunjukkan dimana semua variabel independen memiliki nilai VIF < 10 sehingga dalam model regresi ini baik dan tidak terjadi multikolinieritas serta memenuhi syarat normalitas data.
- c. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji glejser dimana Pengujian menunjukkan nilai signifikansi variabel Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty dan tangible lebih besar dari 0.05. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan pengambilan keputusan dari uji glejser terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi.

Uji Hipotesis

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t		Sig.	
Model	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-3.418	2.599			-1.315	.192
	Responsiveness	.804	.218	.469		3.685	.000
	Reliability	-.114	.202	-.078		-.565	.574
	Assurance	-.452	.358	-.260		-1.261	.210
	Empathy	.437	.363	.247		1.205	.231
	Tangible	.743	.211	.417		3.515	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -3.418 + 0.804X_1 - 0.114X_2 - 0.452X_3 + 0.437X_4 + 0.743X_5 + e$$

Yang diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar -3.418 jika variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 nilainya tetap atau sama dengan nol (0), maka kepuasan masyarakat sebesar -2,405.
- Variabel Responsiveness (X_1) mempunyai koefisien beta sebesar 0,218. Variabel ini berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0,804 artinya jika variabel Responsiveness meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat dengan asumsi variabel lain tidak berubah. Pengaruh positif ini mempunyai arti bahwa variabel Responsiveness dan Kepuasan Masyarakat menunjukkan hubungan yang searah. Artinya jika variabel Responsiveness meningkat maka kepuasan masyarakat akan meningkat dan sebaliknya jika variabel Responsiveness menurun maka kepuasan masyarakat akan menurun.
- Koefisien regresi variabel Reliability (X_2) sebesar -.114 bernilai negatif, artinya pengaruh variabel Reliability terhadap kepuasan masyarakat adalah berlawanan. Jika skor Reliable meningkat, maka kepuasan masyarakat akan menurun. Begitupun sebaliknya, apabila Reliable mengalami penurunan maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

- d. Koefisien regresi variabel Assurance (X3) sebesar $-0,452$ bertanda negatif, artinya pengaruh variabel Assurance terhadap kepuasan masyarakat berbanding terbalik. Jika skor Assurance meningkat maka tingkat kepuasan masyarakat akan menurun. Sebaliknya jika Assurance menurun maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
- e. Koefisien regresi X4, Emphaty sebesar $0,437$ bernilai positif artinya pengaruh Emphaty terhadap kepuasan masyarakat adalah searah dan sangat kuat. Jika skor Emphaty meningkat, maka kepuasan masyarakat juga meningkat.
- f. Koefisien regresi variabel Tangible (X5) sebesar $0,743$ bernilai positif, artinya pengaruh variabel Tangible terhadap kepuasan masyarakat adalah positif dan cukup kuat. Jika nilai variabel Tangible meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Berdasarkan tabel diatas juga diketahui hasil untuk uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini yaitu dengan membandingkan nilai probabilitas atau p-value (sig-t) dengan taraf signifikansi $0,05$. Jika nilai p-value lebih kecil dari $0,05$ maka H_a diterima, dan sebaliknya jika p-value lebih besar dari $0,05$ maka H_a ditolak. Dari tabel tersebut diketahui nilai signifikan Responsiveness (X1) dan Tangible berada di bawah 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua hipotesis ini mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat secara parsial. Sedangkan variabel Reliable (X2), Assurance (X3) dan Emphaty (X4) nilainya di atas 5% sehingga ketiga hipotesis ini tidak mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat secara parsial

Selain mengetahui hubungan variabel x terhadap Y secara parsial, tabel 7 juga bisa menunjukkan pengaruh dominan tiap variabel. Dimana terlihat bahwa variabel X1 adalah variabel yang memiliki koefisien beta yang paling besar. Artinya, variabel Responsiveness lebih banyak berpengaruh dibandingkan dengan variabel lainnya. Koefisien yang dimiliki oleh variabel X1 bertanda positif, hal ini yang berarti bahwa semakin baik Responsiveness yang diberikan saat memberikan pelayanan maka semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

Tabel 7 Hasil Uji F

ANOVA^a

Sum of Model	Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	416.591	5	83.318	19.177	.000 ^b
Residual	408.409	94	4.345		
Total	825.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Tangible, Responsiveness, Assurance, Realiabe, Emphaty

Berdasarkan hasil output spss di atas dapat F hitung sebesar 19.177 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yatu responsiveness, reliability, assurance, emphaty dan tangible berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Banjarmasin timur. Dengan demikian, H₁ diterima.

Tabel 8 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.479	2.084

a. Predictors: (Constant), Tangible, Responsiveness, Assurance, Realiabe, Emphaty

Dari hasil pengujian di atas diketahui besarnya Adjust R Square (R²) adalah 0,505. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa perubahan variabel dependen sebesar 50,5%, sedangkan sisanya sebesar 49,5% diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis variabel independen dalam menerangkan variasinya.

Pembahasan

1. Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil pengujian dari hipotesis pertama menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan publik yang terdiri *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur. Dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden, pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan cukup baik. Hasil pengujian pertama ini sejalan dengan hasil dari pengujian penelitian terdahulu yang juga mendukung adanya hubungan yang positif dan signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yakni penelitian yang dilakukan Usmiar Usmiar, Ririn Wahyuni (2023) yang juga meneliti variabel *Responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan yang memberikan hasil bahwa pelayanan ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Hipotesis kedua

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang meliputi *responsiveness* dan *tangible* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur. Sedangkan variabel *reliability*, *assurance*, *emphaty* tidak memiliki pengaruh secara parsial. Maka hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak.

Terlihat dalam uji t dimana t hitung variabel *Responsiveness* memperoleh nilai 3.685 dengan probabilitas 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. *Responsiveness* merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penilaian ini dapat dilihat dari cara kerja karyawan saat berhadapan langsung dengan pengunjung. Pelayan yang melayani pengunjung dengan kondisi yang tidak prima menciptakan komunikasi antara pengunjung dengan pelayan tidak sesuai harapan. Seperti pendapat yang diutarakan oleh Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa (2011:108) bahwa ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan warga menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam penilaian kualitas pelayanan.

Pada hasil t hitung variabel reliability memiliki nilai -0.565 dengan probabilitas $0,574$ yang nilainya diatas $0,05$ sehingga variabel ini tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil penelitian memperlihatkan ada pengaruh antara variabel reability terhadap kepuasan masyarakat pada saat mengurus keperluan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur. Prosedur pelayanan perlu disederhanakan seperti pada saat pengurusan legalisasi surat nikah masyarakat tidak perlu bolak balik melengkapi persyaratan di kecamatan. Kenyamanan akan dirasakan oleh masyarakat apabila petugas yang melayaninya adalah orang yang dapat diandalkan serta memberikan informasi secara akurat. Sebaiknya kinerja petugas bagian pelayanan dapat terus ditingkatkan dengan cara meminimalkan kegiatan yang tidak perlu sehingga kapasitas pelayanan masyarakat dapat lebih optimal dan masyarakat menjadi puas.

Uji t pada variabel assurance diperoleh t hitung sebesar -1.261 dengan probabilitas 0.210 yang nilainya diatas $0,05$, sehingga variabel ini tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh keinginan publik untuk keamanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen administrasi. Faktor keyakinan menjadi variabel tidak berpengaruh kedua terhadap kepuasan masyarakat karena kekurangan layanan, seperti layanan yang tidak tepat waktu, dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dan kenyamanan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012:175) bahwa petugas harus mampu memiliki pengetahuan dan kesopanan serta memiliki kemampuan untuk memberikan jaminan agar dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat.

Pada Uji t pada variabel Emphaty diperoleh t hitung sebesar -1.205 dengan probabilitas 0.231 yang nilainya diatas $0,05$, sehingga variabel ini tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan kategori kurang baik, terbukti bahwa petugas pelayanan kurang maksimal memberikan perhatian dan memberikan respon atas permintaan masyarakat.

Dalam uji t dimana t hitung variabel tangible memperoleh nilai 3.515 dengan probabilitas $0,001$ yang nilainya dibawah $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat. Tangible merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. baik dan terbukti bahwa dari bangunan fisik kantor yang mudah dijangkau dengan alat transportasi, lokasi

yang mudah ditemukan, ruangan yang memiliki petunjuk persyaratan yang lengkap di ruangan pelayanan. Selain bangunan utama, ada halaman parkir yang besar.

Ada cukup kursi dan meja di tempat tersebut untuk para pengunjung, jadi mereka yang datang dapat menunggu dengan nyaman. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Martul (2004:49) bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik adalah jenis kualitas pelayanan nyata yang menunjukkan adanya apresiasi dan persepsi positif tentang setiap orang yang dilayaninya. Kualitas ini dinilai melalui kemampuan pengembang pelayanan untuk memanfaatkan segala kemampuannya secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, maupun kemampuan mereka untuk memberikan layanan dengan cara yang paling efektif.

3. Hipotesis Ketiga

Dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden, peran pelayanan publik yang baik sangat diperlukan oleh masyarakat. Berdasarkan data kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Banjarmasin Timur yang membuktikan bahwa variabel-variabel yang memiliki nilai Koefisien Regresi (X_n, β_n) tertinggi dengan nilai yang menjauhi angka nol makanya variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh dibandingkan variabel yang lainnya. Jadi, variabel Responsiveness merupakan yang paling dominan berpengaruh kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Banjarmasin Timur, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,469 dibandingkan dengan variabel lainnya. Untuk meningkatkan kinerja pelaku usaha melalui variabel responsiveness beberapa hal yang perlu dilakukan antara lain menetapkan target waktu respons untuk berbagai jenis layanan, meningkatkan kualitas komunikasi, memanfaatkan media sosial untuk interaksi cepat, dan menindaklanjuti saran dan keluhan dengan tindakan nyata.

SIMPULAN

1. Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur harus melakukan evaluasi mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan secara berkala agar bisa lebih meningkatkan dan memperhatikan kualitas administrasi yang diberikan kepada masyarakat.
2. Petugas pelayanan dapat diberikan pelatihan atau bimbingan mengenai pelayanan prima sehingga kepuasan masyarakat akan meningkat.
3. Mempertahankan sarana dan prasarana yang memadai karena hal tersebut dapat memberi kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- <https://satudata.banjarmasinikota.go.id/data-statistik/a956d729-8ab1-4eb9-82d2-d11d6371d04d> diakses pada 14 Juni 2024
- Ketetapan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004 : Jenis- Jenis Pelayanan Publik.Ombudsman RI. 2017. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Publik Indonesia.(Online) (<https://www.ombudsman.go.id>)
- Mariatul, Ratna Pudyaningsih, dan Yufenti Oktafiah, Kiptiyah. 2019. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi : Universitas Merdeka Pasuruan Vol 4 No.1.Prabowo, R. G. 2015. Indeks Kepuasan Terhadap Pelayanan Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung. Jurnal Manajemen, 75-92.
- Rahmayanty, N. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: PT Graha Ilmu. Sasauw, A. R. 2019. Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Di Kantor Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. Jurnal Administrasi Publik.
- Satispi, T. d. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: Umj Press.
- Sinaga, J. O. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen, 7-14.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Tamara, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal EMBA, 3523-3532.

- Tangdiaga¹, Frida Chairunisa², Gina Lucita, Yosi Glodia. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan biringkanaya kota makassar. Makasar: Poltek STIA LAN Makasar.
- Taufiqurokhman, Satispi. 2018. Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: Umj Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Waingapu, dan Emei Dwinanarhati Setiamandani Orvini Oflyanti Buru. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik : Universitas Tribhuwana Tungadewi Vol 7 No.3.