



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 5766-5776

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

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah

Meilinda Hadina Wally^{1✉}, Mohamad Arsad Rahawarin², Pieter Sammy Soselisa³

Universitas Pattimura

Email: hadinamei22@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Latar belakang dari studi ini didasarkan pada pentingnya peningkatan mutu pelayanan publik dalam rangka memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi < 0.001 , yang berarti kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat. Uji F juga menunjukkan model regresi secara simultan signifikan dengan nilai F sebesar 1035.629. Sementara itu, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.947 menunjukkan bahwa 94.7% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan.

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

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality on public satisfaction. The background of this research is based on the importance of improving public service quality in order to meet the expectations and needs of society. This research uses a quantitative approach with a survey method. The sample consists of 60 respondents selected through purposive sampling. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique employed is simple linear regression with the assistance of SPSS version 30. The results of the study show that service quality has a significant influence on public satisfaction. The t-test results indicate a significance value of < 0.001 , which means that service quality has a strong partial effect on public satisfaction. The F-test also shows that the regression model is simultaneously significant, with an F value of 1035.629. Meanwhile, the coefficient of determination (R^2) of 0.947 indicates that 94.7% of the variation in public satisfaction can be explained by service quality.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Public Service, Linear Regression

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu pilar utama dalam fungsi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata kepada seluruh warga negara, tanpa terkecuali. Pelayanan publik ini mencakup berbagai bidang, termasuk pendidikan, kesehatan, transportasi, serta pelayanan administrasi yang meliputi pengurusan dokumen, perizinan, dan layanan lainnya yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di era globalisasi dan modernisasi saat ini, masyarakat memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan kini tidak hanya diukur dari segi kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari sisi keramahan serta profesionalisme petugas. Menurut Kasmir (2005:31), pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam berbagai sektor, baik di bidang bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan, maupun sektor lainnya. Istilah ini merujuk pada sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta membangun reputasi positif bagi organisasi atau perusahaan. Menurut Mulyapradana et al. (2020), kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima. Kualitas pelayanan menjadi titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen; kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan diberikan dengan baik.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dari efektivitas dan efisiensi pelayanan publik atau produk yang disediakan oleh pemerintah, lembaga, atau perusahaan. Menurut Nyarmiati dan Astuti (2021), kepuasan pelanggan adalah rasa puas yang didapat oleh konsumen atas barang atau jasa yang dibelinya. Jika pelanggan merasa puas, maka akan berpengaruh terhadap hubungan pelanggan dengan perusahaan yang semakin harmonis, yang dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk perusahaan. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, komunikasi efektif, responsif terhadap keluhan, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Jadi, kepuasan pelanggan atau masyarakat merupakan suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat dipenuhi, hal ini akan mengakibatkan masyarakat akan merasa puas dan akan menaati peraturan yang berlaku.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan publik yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat, seperti pengurusan dokumen, perizinan, pencatatan, dan pelayanan lainnya yang bersifat administratif. Menurut Sedarmayanti (2013:57), pelayanan administrasi adalah bentuk

penyelenggaraan kegiatan yang berorientasi pada kelancaran dan kecepatan proses administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelayanan administrasi yang baik memiliki ciri utama berupa efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses. Menurut Moenir (2010:25), pelayanan administrasi adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau organisasi lain yang bertujuan memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat dalam menyelesaikan urusan administratif dengan tata cara tertentu.

Hal ini menunjukkan pentingnya standar operasional dan prosedur yang jelas untuk mencapai pelayanan yang optimal. Selanjutnya, Dwiyanto (2008:21) mengemukakan bahwa pelayanan administrasi yang baik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, seperti kecepatan dan akurasi, tetapi juga oleh interaksi yang melibatkan empati, kejujuran, dan transparansi dalam setiap proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini bertujuan untuk memastikan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap lembaga pemerintahan.

Kantor kecamatan merupakan unit pemerintahan di tingkat kecamatan yang memiliki peran penting dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan publik bagi masyarakat. Sebagai representasi pemerintah di tingkat lokal, kantor kecamatan bertanggung jawab dalam mengurus administrasi publik serta layanan sosial lainnya. Kualitas pelayanan di kantor kecamatan menjadi salah satu tolak ukur penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di suatu daerah. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan, dan memicu kritik terhadap birokrasi pemerintahan.

Kantor Kecamatan Salahutu di Kabupaten Maluku Tengah merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi dan misi Kantor Kecamatan Salahutu, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten agar mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kecamatan menjadi salah satu unit terkecil dalam struktur pemerintahan setelah desa, sehingga keberadaannya sangat strategis dalam membangun sinergi antara pemerintah dan masyarakat.

Keberhasilan pembangunan di tingkat kecamatan sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat setempat dan aparatur kecamatan dapat berkolaborasi dalam merencanakan dan melaksanakan program-program pembangunan. Masyarakat perlu dilibatkan secara aktif dengan diberikan kepercayaan dan kewenangan yang memadai

untuk mengelola potensi daerah mereka secara mandiri, sesuai dengan sumber daya yang dimiliki.

Selain sebagai perencana dan pelaksana pembangunan, aparaturnya juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi dan kependudukan kepada masyarakat

Namun, berdasarkan pengamatan dari pengalaman peneliti ketika berkunjung ke Kantor Kecamatan Salahutu dan beberapa informasi yang pernah didapatkan oleh peneliti dan informasi yang beredar di media sosial terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Salahutu, masih ada beberapa kekurangan dari sisi pelayanan mereka yaitu :

1. Para pegawai masih kurang memiliki ketelitian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, sehingga mempengaruhi produk pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat contoh dalam proses perekaman KTP masih ada kesalahan dalam penulisan nama.
2. Pegawai kurang merespon dengan baik dan cepat dalam melayani masyarakat yang diakibatkan oleh pegawai yang terkadang sibuk bercerita dengan pegawai lainnya
3. Adanya penundaan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat. Pada kasus ini, pengurusan surat keterangan belum menikah yang mengalami penundaan hingga beberapa hari.

Hal ini menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam pelayanan yang dapat berdampak pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat dan tepat waktu.

Dilihat dari pemaparan latar belakang masalah penelitian yang telah peneliti kemukakan, maka judul penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung. Menurut Sugiyono (2017:8), metode kuantitatif berlandaskan positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian. Analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Teknik penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan, terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku. Objek penelitian mencakup Pegawai Kantor Kecamatan Salahutu dan Masyarakat yang ada di Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah. Peneliti memilih lokasi ini karena relevansi dan aksesibilitas terhadap populasi yang akan dijadikan sampel dalam penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu dan relevan dengan penelitian. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Dalam penelitian ini, populasi mencakup masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan Salahutu.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk menjadi sumber data penelitian. Menurut Arikunto (2010), sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidental Sampling, yang merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana individu yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel.

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan informasi kepada pengumpul data. Menurut Sugiyono (2018:456), data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau objek penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui orang lain atau dokumen yang sudah tersedia, seperti buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang sedang diteliti untuk memperoleh informasi yang akurat tanpa adanya intervensi dari peneliti. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, dan menyimpan data dalam bentuk tulisan atau media lainnya sebagai bukti atau referensi di masa mendatang. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017:142).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa metode, seperti analisis deskriptif, uji instrumen penelitian, analisis regresi linear sederhana, dan

koefisien determinasi. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang terkumpul tanpa membuat kesimpulan umum. Uji validitas dilakukan untuk menguji kebenaran data kuesioner, dan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas, Kualitas Pelayanan, terhadap variabel terikat, Kepuasan Masyarakat. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan. Kantor Kecamatan Salahutu, sebagai unit pemerintahan yang melayani berbagai keperluan administratif, dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui berbagai dimensi, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode statistik. Teknik analisis data yang digunakan bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang objektif dan menjadi dasar rekomendasi dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan langkah penting dalam menentukan sejauh mana instrumen pengukuran yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Salah satu metode yang umum digunakan untuk menguji validitas adalah dengan menggunakan koefisien korelasi Pearson. Jika nilai koefisien korelasi Pearson lebih besar dari 0.5, maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid, karena menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel yang diukur dengan variabel lain yang relevan. Menurut Nunnally (1978), sebuah instrumen pengukuran dapat dianggap valid jika memiliki korelasi yang signifikan secara statistik dengan variabel yang diukur. Biasanya, nilai koefisien korelasi di atas 0.5 dianggap sebagai indikasi validitas yang memadai.

Pada penelitian ini, uji validitas juga dilakukan terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Berdasarkan tabel hasil uji validitas, koefisien korelasi Pearson untuk setiap pernyataan (X1.1 hingga X5.3) menunjukkan nilai lebih besar dari 0.5. Sebagai contoh, nilai korelasi berkisar antara 0.556 hingga 0.870. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap pernyataan memiliki korelasi yang cukup kuat dengan variabel yang diukur. Hal ini mengacu pada pendapat Nunnally (1978) yang menyatakan bahwa instrumen pengukuran dianggap valid jika koefisien korelasinya lebih dari 0.5. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan memiliki validitas yang memadai.

Berikut adalah hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan yang dilakukan terhadap beberapa pernyataan. Untuk setiap item, koefisien korelasi Pearson lebih besar dari 0.5, yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara pernyataan dengan variabel yang diukur. Sebagai contoh, pernyataan X1.1 memiliki nilai korelasi 0.821, yang termasuk dalam kategori valid. Begitu juga dengan pernyataan-pernyataan lainnya seperti X1.2 (0.870), X1.3 (0.784), dan X5.3 (0.603), yang semuanya menunjukkan validitas yang cukup tinggi.

Selain variabel Kualitas Pelayanan, uji validitas juga dilakukan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi Pearson untuk setiap pernyataan (Y1.1 hingga Y4.3) juga lebih besar dari 0.5. Sebagai contoh, pernyataan Y1.1 memiliki nilai korelasi 0.715, dan Y2.1 mencapai nilai 0.825. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan variabel yang diukur, dan instrumen pengukuran dapat dipercaya untuk menggambarkan variabel Kepuasan Masyarakat dengan baik.

Berdasarkan data yang diperoleh, semua nilai koefisien korelasi Pearson untuk setiap pernyataan dalam variabel Kepuasan Masyarakat lebih besar dari 0.5, yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel yang diukur dan variabel lainnya. Nilai koefisien korelasi berkisar antara 0.685 hingga 0.825. Dengan demikian, semua data ini dapat dikatakan valid, dan instrumen yang digunakan dalam pengukuran variabel Kepuasan Masyarakat dapat dipercaya untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Setiap pernyataan, mulai dari Y1.1 hingga Y4.3, memenuhi kriteria validitas yang telah ditetapkan oleh Nunnally (1978).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengukur yang menunjukkan konsistensi hasil pengukuran apabila alat pengukuran tersebut digunakan oleh orang yang berbeda pada waktu yang

sama atau oleh orang yang sama pada waktu yang berbeda. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi dan keandalan dari pertanyaan yang telah diuji validitasnya. Pengukuran ini dilakukan hanya satu kali, kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau diukur menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha (α). Menurut Ghozali (2007), suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha (α) lebih besar dari 0,6.

Instrumen	<i>Crobach's Alpha</i>	<i>R' Standar</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.764	0.6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.772	0.6	Reliabel

Berikut disajikan tabel hasil uji reliabilitas untuk kedua variabel yang diuji, yaitu "Kualitas Pelayanan" dan "Kepuasan Masyarakat." Dalam tabel tersebut, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0.764, sedangkan untuk variabel Kepuasan Masyarakat adalah 0.772. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0.6, yang menunjukkan bahwa kedua instrumen tersebut memenuhi standar reliabilitas yang baik. Nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0.6 mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kedua variabel, yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat, memiliki konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, kedua instrumen ini dapat dianggap reliabel dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel-variabel yang dimaksud dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan dalam kondisi yang serupa.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah koefisien regresi untuk variabel independen (X) signifikan dalam menjelaskan variabel dependen (Y). Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel X dan Y signifikan. Jika nilai $p < 0.05$, maka koefisien regresi untuk variabel independen tersebut dianggap signifikan, yang berarti variabel X memiliki pengaruh terhadap Y. Sebaliknya, jika nilai $p > 0.05$, maka hubungan antara X dan Y tidak signifikan. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Model	Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-2.198	1.746	—	-1.258	0.213
	Kualitas Pelayanan	0.873	0.026	0.973	32.181	<0.001

Berdasarkan hasil uji t, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien sebesar 0.873. Hubungan antara kualitas

pelayanan dan kepuasan masyarakat sangat kuat, tercermin dari nilai koefisien standar (Beta) yang mencapai 0.973. Nilai t untuk kualitas pelayanan adalah 32.181 dengan nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0.001, menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah model regresi secara keseluruhan signifikan. Ini menguji apakah variabel independen (X) dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Y). Jika nilai $p < 0.05$, model regresi dianggap signifikan, yang berarti variabel independen memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai $p > 0.05$, model regresi tidak signifikan. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel ANOVA berikut.

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1937.665	1	1937.665	1035.629	<0.001
Residual	108.518	58	1.871	—	—
Total	2046.183	59	—	—	—

Berdasarkan hasil uji F, nilai F sebesar 1035.629 dengan nilai $p < 0.001$ menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan sangat signifikan. Ini berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan berhasil menjelaskan variasi dalam kepuasan masyarakat secara signifikan.

SIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah. Hasil uji t menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan ($p < 0.001$), yang berarti semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, model regresi yang digunakan menunjukkan kinerja yang sangat baik, dengan nilai R Square sebesar 0.947, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan hampir 95% variasi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di kecamatan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldeni, D. P. (2021). Pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat pada aparatur pemerintah di Kantor Kepala Pekon Kagungan Kecamatan Kotaagung Kabupaten Tanggamus (Tesis Magister, Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung).
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77–85.
- Hayani, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Masnia. (2023). Pengaruh akuntabilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di dalam pelayanan publik di Kelurahan Waihaong Kota Ambon (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Ambon).
- Mulyapradana, A., et al. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan reputasi terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Informatika Komputer*, 7(2).
- Novira Sahri, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Nyarmiati, N., & Astuti, S. (2021). Pengaruh kepuasan konsumen, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal EMABI*, 2(1), 1681–1025.
- Pungkiwati, I. G. A. T. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat: Studi pada pembayaran pajak bumi dan bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang (Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia).
- Sabilatus Salma. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Satpas Colombo Kota Surabaya (Skripsi, Surabaya).
- Sihotang, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batu Aji (Skripsi, Universitas Putera Batam, Batam, Indonesia).
- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117), 1–9.