

# TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT TUAH MADANI

Oleh

Nova Syafrina

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau  
Jl. H. R. Subrantas 57 Panam Pekanbaru 28293 Telp. (0761) 63237  
Email : [novasyafrina@lecturer.stieriau-akbar.ac.id](mailto:novasyafrina@lecturer.stieriau-akbar.ac.id)

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of service quality on public satisfaction at the Tuah Madani Sub-district Office, Pekanbaru City. The population in this study were all residents who received services at the Tuah Madani Sub-district Office with a sample of 96 respondents determined using the Accidental Sampling technique. The research method used was a descriptive method with a quantitative approach. The results of the descriptive analysis showed that the majority of respondents gave a positive assessment of service quality and public satisfaction. In the service quality variable, 89% of respondents stated they agreed and strongly agreed, while in the public satisfaction variable, 86% of respondents stated they agreed and strongly agreed. Data analysis using simple linear regression produced the equation  $Y = 2.254 + 1.127X$  which indicated a positive relationship between service quality and public satisfaction. Based on the results of the t-test, the t-count value was 21.534, which was greater than the t-table of 1.660 with a significance level of 0.000, which was less than 0.05. This indicates that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction at the Tuah Madani Sub-district Office, Pekanbaru City. The coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.831 or 83.1% shows that service quality is able to explain variations in public satisfaction by 83.1%, while the remaining 16.9% is influenced by other factors not examined in this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Public Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung dari sumber dayanya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit kegiatan dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi.

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. tugas ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan

kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. 1 Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dalam era otonomi daerah, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan

masyarakat. untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa "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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), Pelayanan Kesehatan, Pendidikan dan sebagainya. pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank.

Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan, jalan tol, jalan raya, dan sebagainya. Pemerintah sebagai penyedia layanan bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah

belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit dalam mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), di persulit dalam mengurus KK (Kartu Keluarga), serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan.

Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah, serta masih ditemukan keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, tingkat kedisiplinan rendah, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan, Kondisi pelayanan juga dikeluhkan sehingga masyarakat merasa tidak puas hal ini 3 dikarenakan kurangnya pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana seperti kursi tidak mencukupi dan lain sebagainya yang dinilai tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) serta kapasitas ruangan yang ada di Kantor tersebut masih terbatas. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tuah Madani, sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Camat Tuah Madani. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Belum Kawin, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah (Keluar/Datang) dan lain-

lain), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat di tingkat desa. Penelitian yang dilakukan pada Kantor Camat Tuah Madani, peneliti lebih fokus terhadap pelayanan surat (administrasi).

Untuk mencapai keberhasilan Kantor Camat Tuah Madani dalam hal pelayanan guna memenuhi kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu Kantor Camat Tuah Madani menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk masyarakat yang datang dan berkunjung ke Kantor Camat Tuah Madani.

Dari kondisi lingkungan kerja yang diberikan oleh kantor dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Camat Tuah Madani tidak memadai dan menyebabkan banyak keluhan dari masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis mencoba Menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tuah Madani”. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan masalahnya yaitu : “Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tuah Madani?”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tuah Madani. Berdasarkan identifikasi masalah yang di atas, penelitian hanya membatasi pada dua variabel saja. Karena keterbatasan waktu, pengetahuan dan biaya yang dimiliki maka penelitian hanya di batasi pada masalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tuah Madani.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan secara umum dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap suatu layanan dengan kinerja atau realitas layanan yang mereka terima. Sederhananya, jika layanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas

pelayanan dianggap buruk. Menurut Arianto (2018:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai Tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut fandy Tjiptono dalam Gumilang (2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau jasa sebagai ukuran seberapa bagus Tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Usmara (2003) dalam Abdul Gofur (2019), bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil).

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak Perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

### **Faktor – faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2021:88-123) yakni:

1. Faktor kesadaran  
Faktor kesadaran dari para pegawai yang memberikan pelayanan diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.
2. Faktor aturan  
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi  
Organisasi pelaksanaan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi

pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi adalah sistem, prosedur dan metode.

4. Faktor pendapatan  
Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan oleh orang lain atau badan/organisasi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan  
Faktor Kemampuan dan Ketrampilan:Kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.
6. Faktor sarana  
Pelayanan:Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

#### **Indikator Kuallitas Pelayanan**

Indikator-indikator kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang menjadi indikator kualitas pelayanan:

1. Tangibles (Bukti Fisik)  
Ini mengacu pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Indikator ini berfokus pada seberapa rapi, modern, dan menarik aspek-aspek fisik dari sebuah layanan. Contoh: Kebersihan dan kenyamanan ruangan tunggu di sebuah klinik, seragam karyawan yang rapi di restoran, atau situs web yang mudah digunakan dan menarik dari sebuah e-commerce.
2. Reliability (Keandalan)  
Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Pelanggan mengharapkan layanan yang dapat diandalkan, tepat waktu, dan bebas dari kesalahan. Contoh: Maskapai penerbangan yang selalu berangkat dan tiba tepat waktu, bank yang memproses transaksi dengan benar, atau

layanan pengiriman barang yang selalu mengirimkan paket sesuai jadwal.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)  
Daya tanggap adalah kemauan dan kesiapan staf untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat. Ini mencakup kecepatan dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan. Contoh: Staf hotel yang sigap membantu tamu yang kehilangan kunci, *customer service* yang cepat merespons pesan atau telepon, atau teknisi yang segera datang untuk memperbaiki masalah.
4. Assurance (Jaminan)  
Dimensi ini melibatkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan. Ini mencakup kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Contoh: Dokter yang menjelaskan kondisi pasien dengan jelas dan meyakinkan, staf bank yang mampu menjawab pertanyaan kompleks dengan tepat, atau petugas keamanan yang memberikan rasa aman kepada pengunjung.
5. Empathy (Empati)  
Empati adalah perhatian yang tulus dan individual yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan. Ini berarti memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan berusaha memenuhinya dengan penuh perhatian dan kepedulian. Contoh: Pelayan restoran yang mengingat preferensi makanan pelanggan tetap, agen asuransi yang menunjukkan kepedulian mendalam terhadap masalah klien, atau guru yang memberikan perhatian ekstra kepada siswa yang kesulitan belajar.

#### **Kepuasan Masyarakat**

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia dimulai dari pedagang kecil sehingga pedagang besar, dan industri rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mengerti apa arti pelanggan itu.

Menurut Suandi (2019), Kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan yang diperoleh dari pengukuran kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat dalam menggunakan penyedia layanan publik, dengan membandingkan keinginan dan kebutuhan. Pengelola yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, dan pengalaman keseluruhan bagi konsumen, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka. (Iskandar, 2024:392).

Menurut Rianto (2019), Kepuasan masyarakat adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan dengan apa yang diharapkan. Jika kinerja yang dialami lebih rendah dari harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Karyawan yang puas dengan suatu objek wisata diharapkan dapat menceritakan kepada orang lain; keluarga, kerabat, teman dan lain sebagainya (Iskandar, 2025)

#### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan**

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas *performence* produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Konsumen merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau sangat puas jika harapan konsumen terlampaui. Pertanyaan yang fundamental adalah apa sebenarnya yang membuat konsumen puas. Selama dasa warsa ini, driver dari kepuasan dari kepuasan konsumen ini tidak habis-habisnya dibahas, ribuan atau bahkan puluhan ribu artikel baik yang bersifat teoritis maupun praktis mencoba mengulas driver yang menjadi kepuasan konsumen.

#### **Indikator Kepuasan**

Menurut Kotler (2017 :234) kepuasan merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan pelayanan (hasil produk yang di fikirkan terhadap pelayanan yang di harapkan. Berdasarkan Permen PAN No.14 Tahun 2017, indikator Kepuasan Masyarakat sekurang-kurangnya antara lain;

1. Prosedur pelayanan, tata cara dalam pelayanan yang ditetapkan baik bagi pemberi maupun penerima ayanan, termasuk selama proses pengaduan,

kritik, dan saran.

2. Waktu pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat oeh pemerintah.
3. Biaya pelayanan, berkaitan dengan ayanan selama dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari pemerintah.
4. Produk pelayanan, masyarakat atau publik menerima hasil pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah.
5. Kompetisi pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan penguasaan.
6. Sarana dan prasarana, sarana Adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan penunjang dalaam pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan rumusan masalah dan teori yang telah dikemukakan di atas maka penulis menemukan suatu hipotesis sebagai berikut: "Diduga bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat tuah madani"

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Dan Sumber Data**

Data Primer, Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok focus ,dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber (V, Wiratna Sujarwani, 2018: 114). Data Sekunder, Data sekunder adalah sumber data yang didapat dari catatan, buku majalah berupa laporan keuangan, publikasi perusahaan ,laporan pemerintah, artikel, buku –buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya (V, Wiratna Sujarwani, 2018: 114).

### **Populasi Dan sampel**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas serta ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti buat dipelajari dan setelah itu diambil kesimpulannya (Sugiyono dalam Eddy (2021:5). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kantor Camat tuah madani pada tahun 2024 sebanyak. Menurut Sugiyono (2019: 81), 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 dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode Sampling Accidental.

Teknik Sampling Accidental dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai dan pandangan orang yang dijumpai tersebut cocok dijadikan sumber data. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini digunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e<sup>2</sup> =Tinggi kesalahan

Adapun jumlah sampel ini diperoleh dengan menggunakan rumus Sloving

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$1 + Ne^2$$

$$n = 201 / 1 + 2029(0.01)^2 = 95.21$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebenarnya 96 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk menghimpun data yang diperlukan maka digunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut Observasi adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan

pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra. Dalam hal ini pancaindra digunakan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang ditangkap tadi, dicatat dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis (Morissan dalam Suryani 2018:2). Kuesioner adalah suatu instrument pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab (Sujarweni 2020:94). Dalam penelitian ini untuk memiliki nilai jawaban setiap pertanyaan, maka penulis menggunakan skala likert dimana masing- masing jumlah responden diberi bobot 1-5.

### **Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif dan Kuantitatif. Metode Deskriptif yaitu Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain (Sugiyono 2019:64). Sedangkan Metode Kuantitatif merupakan Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono 2019:17).

Untuk menentukan nilai jawaban setiap pertanyaan maka penulis menggunakan skala Likert yaitu masing-masing jawaban responden diberi skor 1-5 (Sugiyono 2017:94). Dengan Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Kemudian mengetahui rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas, yaitu:

**Tabel 1**  
**Skala Distribusi Rata-Rata Jawaban Responden**

Interval Kelas	Kategori Jawaban	Kode	Bobot Skor
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju	STS	1
1,81 – 2,60	Tidak Setuju	TS	2
2,61 – 3,40	Cukup Setuju	CS	3
3,41 – 4,20	Setuju	S	4
4,21 – 5,00	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2017)

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Uji Regresi Linear Sederhana**

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan hubungan antara variabel (Y: Kepuasan masyarakat) dengan variabel (X:

Kualitas Pelayanan) dan yang dapat dilihat dengan persamaan.

$$Y = a + b X + e$$

Berikut adalah hasil dan penjelasan mengenai uji Regresi Linier Berganda yang dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,254	2,277		,990	,325
	Kualitas.Pelayanan	1,127	,052	,912	21,534	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan.Pelanggan

Sumber: Data Olahan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 2 nilai konstanta yang diperoleh sebesar 2,254, sedangkan koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 1,127. Oleh karena itu, persamaan model regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 2,254 + 1,127X + \epsilon$$

Hasil dari analisis regresi linier berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,254 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan (X), maka kepuasan masyarakat akan bernilai 2,254.
2. Koefisien regresi untuk kualitas Pelayanan (X) sebesar 1,127 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan, kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 1,127, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Koefisien yang positif ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat, dan sebaliknya.

**Uji Hipotesis**

**Uji T (Parsial)**

Uji t dilakukan untuk mengevaluasi apakah variabel (X : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Y: Kepuasan masyarakat). proses ini dilakukan dengan memeriksa nilai signifikansi atau membandingkan nilai t hitung dari variabel X : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Y: Kepuasan masyarakat). dengan nilai t tabel 1,660. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig < 0,05), maka hipotesis penelitian diterima; sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (sig > 0,05), hipotesis tersebut ditolak. Berikut adalah hasil uji statistik parsial yang ditampilkan pada tabel 5.35, yang diperoleh menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 22.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Statistik Parsial (Uji -t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,254	2,277		,990	,325
	Kualitas.Pelayanan	1,127	,052	,912	21,534	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan.Pelanggan

Sumber : Output IBM SPSS, 2026

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa Nilai  $t$  hitung variabel kualitas pelayanan 21,534 lebih besar daripada 1,660, hal ini berarti  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi simultan atau uji  $r^2$  dilakukan untuk mengukur sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat (Y: kepuasan masyarakat). Nilai dari uji koefisien determinasi simultan yang disesuaikan berkisar antara 0 hingga 1. (Sugiyono, 2019). Jika nilai  $R^2$  mendekati nol, ini menunjukkan bahwa variabel bebas ( $X_1$  : Kualitas Pelayanan) memiliki kemampuan yang terbatas dalam menjelaskan variabel

terikat (Y: Kepuasan Masyarakat). Sebaliknya, jika nilai  $R^2$  mendekati satu, ini menunjukkan bahwa variabel  $x$  cukup mampu memberikan informasi yang diperlukan untuk variabel Y. Penjelasan mengenai tingkat korelasi dan nilai R di jelaskan sebagai berikut :

- 0 = Tidak Berkorelasi
- 0,01, - 0,20 = Sangat Rendah
- 0,21 – 0,40 = Rendah
- 0,41 – 0,60 = Agak Rendah
- 0,61 – 0,80 = Cukup
- 0,81 – 0,99 = Tinggi
- 1 = Sangat Tinggi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini dapat dilihat melalui nilai *Adjusted R Square* yang terdapat dalam tabel 4.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,912 <sup>a</sup>	,831	,830	2,80948

a. Predictors: (Constant), Kualitas.Pelayanan

Sumber : Output IBM SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 4 yang menunjukkan hasil uji koefisien determinasi simultan atau  $R^2$ , nilai *Adjusted R Square* tercatat sebesar 0,842 (83%). Ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan secara kolektif dapat menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 83%, sementara 17% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, hipotesis 1 ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru dapat diterima ( $H_1$  diterima). Nilai (original sampel/ sampel asli) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat mahasiswa perantau pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial sebesar 1,127.

Kemudian nilai  $t$ -statistik yang dihasilkan adalah sebesar 21,534 yang berarti hasil tersebut dikatakan signifikan karena nilai  $t$ -statistik lebih besar dari  $t$ -tabel ( $21,534 > 1,660$ )

dan nilai  $p$ -value sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ).

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Tuah Madani. Arah hubungan yang positif ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kecamatan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan mengalami peningkatan yang nyata. Sebaliknya, penurunan kualitas pada aspek-aspek pelayanan akan berdampak langsung pada menurunnya penilaian masyarakat terhadap kinerja instansi tersebut.

Signifikansi hasil ini membuktikan bahwa dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan, seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, merupakan faktor krusial yang dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga. Masyarakat menilai bahwa kemudahan prosedur, keramahan petugas, serta kenyamanan fasilitas

di Kantor Camat Tuah Madani bukan sekadar pelengkap administratif, melainkan fondasi utama dalam membentuk persepsi positif publik terhadap birokrasi pemerintah daerah.

Keberhasilan pengaruh ini juga mengindikasikan bahwa standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan telah berjalan dengan efektif, meskipun tetap diperlukan konsistensi dalam pelaksanaannya. Dengan hasil uji yang menunjukkan signifikansi tinggi, Kantor Camat Tuah Madani memiliki landasan empiris yang kuat untuk terus mempertahankan dan mengembangkan inovasi pelayanan. Hal ini penting dilakukan guna memastikan bahwa kepuasan masyarakat tetap terjaga di level optimal di tengah tuntutan kebutuhan publik yang semakin dinamis.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,842 atau setara dengan 83%. Angka ini merepresentasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi naik turunnya kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru. Sementara itu, sisa sebesar 17% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini, seperti faktor lokasi, kepercayaan publik, citra instansi dll. Nilai  $R^2$  yang mendekati angka 1 ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat ketepatan prediktif yang sangat tinggi dalam menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti.

Hasil ini didukung oleh penelitian Sumardi (2019) yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan Yanti. F (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini juga diperkuat dengan penelitian Alfionita et al., (2020) yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. Dengan demikian, temuan penelitian ini menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. Semakin tinggi Kualitas Pelayanan, maka semakin tinggi

Kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru. Maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru. Semakin tinggi Kualitas Pelayanan, semakin tinggi Kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru.
2. Variabel kepuasan masyarakat secara kolektif dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 83%, sementara 17% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak Kantor Camat Tuah Madani disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik dengan menyediakan ruang penyampaian aspirasi yang lebih aksesibel. Hal ini dapat dilakukan melalui optimalisasi kotak saran digital maupun penguatan layanan pengaduan yang responsif, sehingga setiap keluhan masyarakat dapat segera ditindaklanjuti. Dengan memberikan transparansi terhadap tindak lanjut keluhan, masyarakat akan merasa lebih dihargai dan memiliki keterikatan positif terhadap instansi, yang pada akhirnya akan menjaga stabilitas tingkat kepuasan publik secara berkelanjutan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, instansi perlu memberikan perhatian khusus pada dimensi yang memiliki skor terendah, seperti kecepatan waktu penyelesaian dokumen atau modernisasi

fasilitas ruang tunggu. Pengembangan kompetensi aparatur melalui pelatihan pelayanan prima (service excellence) sangat direkomendasikan agar petugas tidak hanya cakap secara administratif, tetapi juga memiliki empati dan sikap tanggap dalam melayani berbagai karakteristik warga. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi untuk memangkas birokrasi yang berbelit dapat menjadi solusi strategis dalam mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan bagi seluruh warga Kecamatan Tuah Madani.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang belum terungkap dalam studi ini, seperti variabel kepercayaan publik (*public trust*), citra instansi, atau pengaruh penggunaan aplikasi pelayanan mandiri (digitalisasi birokrasi). Selain itu, penggunaan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) antara kuantitatif dan kualitatif sangat disarankan untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam mengenai fenomena di lapangan. Peneliti mendatang juga dapat memperluas lokus penelitian tidak hanya di satu kantor camat, tetapi melakukan studi komparatif antar-kecamatan untuk melihat disparitas kualitas pelayanan publik di wilayah yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(1), 37 – 44
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1-13.
- Arianto. (2018:83), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor; Dalam *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. [Http://Doi.Org/10.32493/Jpkpk.V1i2.856](http://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856)
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fakhrudin, A. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Umum Pegadaian Godean Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 9(2), 72-83.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gumilang, A. (2017). Pelayanan Kualitas Produk Dan Jasa. *Unikom*, 15(2), 1–23. <https://elibrary.unikom.ac.id/>
- Iskandar, I. (2024). *Dampak Kinerja Pengelola Berdasarkan Kepuasan Wisatawan*. *Jurnal Daya Saing*, 10(2), 388-393.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, 4(1), 37-46.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P. (2017). Philip Kotler: Some Of My Adventures In Marketing. *Journal Of Historical Research In Marketing*, 9(2), 203-208.
- Kotler, P. (2020). Marketing And Value Creation. *Journal Of Creating Value*, 6(1), 10-11.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management (15th Ed.)*. Pearson Education.
- Moenir, H. D., Halim, A., & Maharani, A. M. R. (2021). Implementasi ASEAN Tourism Strategic Plan (ATSP) Dalam Pengembangan Pariwisata Sumatra Barat. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*:

- Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia, 15(1), 49-63.
- Roflin Eddy (2021), *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*, Pekalongan: Penerbit NEM.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cet. 7)*. Bumi Aksara.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Sudaryono (2016) *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET,
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Suryani, & Hendryadi. (2018). *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam (Edisi Ke-2)*. Kencana.
- Tjiptono, Fandy. (2016) *Pemasaran Strategic Andi Offset*, Yogyakarta.
- Toha Rianto, N. S. & D. W. (2019). Disiplin Kerja Dan Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, V(1), 121–128
- Wiratna, V. Sujarweni. (2018) *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Yanti, F., Karim, A., & Wadud, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Studio Ribka Foto Cabang Sekip Di Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(2), 47-52.
- Yanti, F., Karim, A., & Wadud, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Studio Ribka Foto Cabang Sekip Di Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(2), 47-52.
- Yayang, Y. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Guru Pada SMK Muda Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 16(3), 182-190.