

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una

Moh. Idhar Lakoro¹

¹Fakultas Ilmu Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Univeristas Ichsan Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia

²Fakultas, Program Studi, Nama Institusi, Kota, Indonesia
Email: idharlakoro@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una. Hal ini dilihat dari pengujian statistik yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan publik (X) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Serta dilihat dari nilai t hitung yaitu $10,043 >$ dari nilai t tabel yaitu 1,984. Sementara untuk besaran pengaruhnya variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 51,5% dan 48,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk itu disarankan : 1) Bagi Instansi: Camat dan Pegawai Kantor Camat sudah seharusnya harus terus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat agar dapat memberikan rasa percaya pada masyarakat bahwa pemerintah Kecamatan baik dalam penyele.nggaraan pelayanan publik dan kebutuhan dari masyarakat dapat terpenuhi. 2) Bagi Masyarakat: Hasil penelitian dapat menjadi bahan bacaan yang bermanfaat, dimana penelitian dapat memberikan pemahaman baru bagi masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik dan bisa menilai bagaimana pelayanan yang berkualitas yang harus diberikan oleh instansi khususnya Kantor Camat. 3) Bagi peneliti selanjutnya: Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk yang berniat meneliti permasalahan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta dapat melihat indikator lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

This study aims to find the effect of public service quality on community satisfaction at the Subdistrict Office of Walea Islands in Tojo Una-Una District. The method used is the quantitative method. The data collection technique employs observation, interviews, questionnaires, and documentation. The results of this study indicate that public service quality has a positive and significant effect on community satisfaction at the Subdistrict Office of Walea Islands in Tojo Una-Una District. Statistically, the test shows that the significance value of the public service quality variable (X) of 0.000 is less than the probability value of 0.05. In addition, the public service quality variable also has a strong relationship with a correlation value of 0.718. Meanwhile, the effect of the public service quality variable on community satisfaction has a value of 51.5%. The remaining 48.5% is affected by other variables unexamined in this study. The recommendations of this study are (1) For Agency: Subdistrict Heads and Subdistrict Office apparatus should continue to improve the quality of public services to the community to give the community confidence that the government is good at organizing public services and the needs of the community can be met, (2) For the Community: The results of the study can be useful reading material, where this study can provide new understanding for the community in using public services and can assess how quality services must be provided by agencies, especially the Subdistrict Office, and (3) For further researchers: The results of this study can be used as a reference for those who intend to analyze service quality and community satisfaction issues and can see other indicators that are not used in this study.

Keywords: public service quality, community satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat, mengurangi kemiskinan, dapat dijadikan indikator kinerja pegawai yang bekerja di ruang lingkup pelayanan. Hal ini pun sejalan dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau 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. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi

dan berbagai pungutan lainnya. Sesuai dengan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah berkualitas dan sudah disesuaikan dengan survei indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN&RB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Dilihat dari berbagai kajian bahwa kritik masyarakat terhadap semakin buruknya kinerja, produktivitas, serta motivasi pegawai pemerintah daerah mulai dari pemerintah level atas hingga pemerintah level bawah, sebagai penyedia layanan kepada masyarakat.

Salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una. Kecamatan Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una adalah salah satu wilayah yang terletak di daerah kepulauan yang terdiri dari sembilan desa yaitu : Desa Popolii, Desa Olilan, Desa Dolong A, Desa Dolong B, Desa Loe, Desa Kolami, Desa Tutung, Desa Tiga Pulau dan Desa Luok.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi beberapa unsur yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati [1]. Dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah kecamatan harus memenuhi segala hal yang berkaitan dengan pelayanan tersebut diantaranya adalah fasilitas yang tersedia serta penampilan dari pegawai kantor camat dalam melayani masyarakat. Pegawai kantor camat juga perlu untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak masyarakat pertama kali datang di kantor camat. Ketangggapan dari pegawai kantor camat juga sangat perlu dilakukan dalam menyelesaikan masalah masyarakat, dimana pegawai harus memberikan pelayanan secara cepat dan dapat memberikan informasi kepada masyarakat secara jelas. Selain itu pegawai juga harus dapat memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa proses pelayanan tersebut akan dapat segera diselesaikan dengan selalu mengedepan sikap yang sopan dan santun, agar masyarakat dapat merasa aman selama proses pelayanan. Dalam memberikan pelayanan pegawai juga perlu untuk bersifat empati, artinya bahwa pemerintah kecamatan harus memahami masalah dari masyarakat, dan memberikan perhatian personal kepada masyarakat. Namun berdasarkan observasi awal peneliti bahwa masyarakat yang ada di Kecamatan Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una masih belum merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan.

2. KAJIAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya [2]. Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan [3].

Dalam konsep pelayanan ada dua jenis pelaku pelayanan yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan adalah pihak yang mendapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. menjelaskan bahwa pelanggan dibagi dalam 2 (dua) golongan yaitu: (a) pelanggan internal, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau pembuatan barang, sejak dari perencanaan, penciptaanjasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang penjualan dan pengadministrasianya, dan (b) pelanggan eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang dan jasa[4].

Kualitas Pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi point penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasi kualitas sumber daya manusia yang baik, professional dan bertanggung jawab serta kompeten. Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dipastikan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal [2]. Lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang terdiri dari: Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) [1].

2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Mayarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan [5]. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, Ukuran

keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun dimensi dari kepuasan masyarakat terdiri dari: Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana.

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik (Variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (Variabel Y) di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una.
Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik (Variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (Variabel Y) di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una. Dalam penelitian, peneliti memerlukan waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan. Alasan pemilihan objek diatas berdasarkan pertimbangan bahwa di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una merupakan organisasi pemerintahan dan unit birokrasi pemerintah yang cukup strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian deskriptif (menggambarkan) dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan kata – kata atau kalimat dan gambar serta angka dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membantu perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penggunaan metode ini digunakan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent yang akan diteliti [6].

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Walea Kepulauan yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau usia di atas tujuh belas (17) tahun yaitu berjumlah tiga ribu delapan ratus sembilah puluh satu (3891) jiwa [7].

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh masyarakat sebanyak 3.891 jiwa dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin [7]. Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan dengan rumus yang sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar Nilai

e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Walea Kepulauan yaitu berjumlah 3.891 jiwa, sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 0,1 atau 10%, jadi untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan perhitungan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{3.891}{1 + 3891(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.891}{1 + 3.891 (0,01)}$$

$$n = \frac{3.891}{1 + 38,91}$$

$$n = \frac{3.891}{39,91}$$

$$n = 97,49$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden penelitian ini adalah 97. Sampel yang diambil dalam penelitian yaitu teknik *simple random sampling*, yang mana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (masyarakat) untuk dipilih dan dijadikan sebagai sampel dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Observasi,
2. Kuesioner/Angket,
3. Studi Pustaka,
4. Dokumentasi.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis statistik deskriptif peneliti menggunakan aplikasi SPSS. Adapun teknik analisis data terdiri dari:

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Asumsi Klasik

3.6 Analisis Linear Sederhana

Adapun analisis regresi sederhana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una Dengan menggunakan bentuk umum dari persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

- Y : Kepuasan Masyarakat
- a : Konstanta
- X : Kualitas Pelayanan Publik
- b : besaran koefisien regresi sederhana
- e : eror

3.7 Uji Hipotesis

Uji t tujuannya adalah untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilaksanakan dengan uji t pada tingkat kepercayaan 95% dengan pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a) Dengan menggunakan tingkat nilai probabilitas signifikansi:
 - a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka bisa disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak
 - b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka bisa disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} :
 - 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - 2) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Valiitas

1. Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan Publik (X)

Tabel 4.1
Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel =0,1996	Keputusan
Kualitas Pelayanan Publik (X)	1	0,436	0,1996	Valid
	2	0,243	0,1996	Valid
	3	0,305	0,1996	Valid
	4	0,475	0,1996	Valid
	5	0,492	0,1996	Valid
	6	0,451	0,1996	Valid
	7	0,599	0,1996	Valid
	8	0,377	0,1996	Valid
	9	0,673	0,1996	Valid
	10	0,616	0,1996	Valid
	11	0,572	0,1996	Valid
	12	0,458	0,1996	Valid
	13	0,327	0,1996	Valid
	14	0,296	0,1996	Valid
	15	0,400	0,1996	Valid
	16	0,358	0,1996	Valid

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, tahun 2023

Dari tabel diatas menunjukan bahwa item-item pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik yang ditunjukkan kepada responden masyarakat Kecamatan Walea Kepulauan berjumlah 16 pertanyaan semuanya dinyatakan valid. Hal tersebut dilihat dari nilai korelasi antara r hitung dan r table dimana r hitung > r table. Dimana r table adalah n = 97-2 adalah 95 signifikansi 5%.

2. Hasil uji validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 4.1
Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel =0,1996	Keputusan
Kepuasan Masyarakat (Y)	1	0,419	0,1996	Valid
	2	0,766	0,1996	Valid
	3	0,421	0,1996	Valid
	4	0,533	0,1996	Valid
	5	0,369	0,1996	Valid
	6	0,649	0,1996	Valid
	7	0,628	0,1996	Valid
	8	0,432	0,1996	Valid
	9	0,766	0,1996	Valid
	10	0,422	0,1996	Valid
	11	0,582	0,1996	Valid
	12	0,525	0,1996	Valid
	13	0,575	0,1996	Valid
	14	0,752	0,1996	Valid
	15	0,707	0,1996	Valid
	16	0,765	0,1996	Valid

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, tahun 2023

Dari tabel diatas menunjukan bahwa item-item pertanyaan untuk variabel Kepuasan Masyarakat yang ditunjukkan kepada responden masyarakat Kecamatan Walea Kepulauan berjumlah 16 pertanyaan semuanya dinyatakan valid. Hal tersebut dilihat dari nilai korelasi antara r hitung dan r table dimana r hitung > r table. Dimana r table adalah n = 97-2 adalah 95 signifikansi 5%.

4.2 Uji Reliabilitas

Hasil pengujian pada SPSS dapat dilihat pada tabel berikut.

4.3

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik (X)

Cronbach's Alpha	N of Items (Jumlah Pernyataan)
,732	16

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Dari tabel diatas berdasarkan olahan data menggunakan spss 20, nilai *Cronbach's Alpha* $0,732 > 0,600$, hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal. Instrumen yang dipakai untuk responden sebanyak 16 item pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 97 orang dinyatakan reliabel.

4.4

Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items (Jumlah Pernyataan)
,874	16

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2023

Dari tabel diatas berdasarkan olahan data menggunakan spss 20, nilai *Cronbach's Alpha* $0,874 > 0,600$, hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal. Instrumen yang dipakai untuk responden sebanyak 16 item pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 97 orang dinyatakan reliabel.

4.3 Uji Hipotesis

Langkah pertama yang dilakukan adalah mencari nilai keeratan hubungan (korelasi) antara *Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat* di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una. Untuk itu digunakan rumus pearson product moment correlation dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 20. Adapun hasil tersebut adalah sebagai berikut.

4.5 Hasil Uji Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	1	,718**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	97	97
Kepuasan_Masyarakat	Pearson Correlation	,718**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	97	97

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dengan menggunakan analisis korelasi sebagaimana tampak pada tabel korelasi tersebut terlihat bahwa besaran korelasi $r = 0,718$, dengan tingkat signifikansi 0,000 dan jumlah N atau sampel sebesar 97 orang. Dengan demikian besarnya nilai keeratan hubungan (korelasi) antara *Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yakni 0,718*. Selanjutnya untuk mengetahui kategori nilai korelasi ini, maka harus dibandingkan dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (pada BAB III), sehingga dapat diketahui bahwa nilai keeratan hubungan (korelasi) antara *Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat termasuk pada kategori* keeratan hubungan **kuat**. Hal ini berarti bahwa *Kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat atau kuat terhadap kepuasan masyarakat* di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una.

Langkah kedua adalah menguji pengaruh *Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat* menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana merupakan peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel *Kepuasan Masyarakat* (variabel Y) apabila variabel

Kualitas pelayanan publik (variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi didapatkan hasil sebagai berikut:

4.46 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13,883	5,164		2,689	,008
Kualitas Pelayanan	,901	,090	,718	10,043	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Pada tabel *coefficients* terlihat hasil koefisien *kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat* di Kantor Camat Walea Kepulauan dan dapat dikatahui pula persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= a + bx \\ \hat{Y} &= 13,883 + 0,901X\end{aligned}$$

Konstanta sebesar 13,883 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari kualitas pelayanan publik (variabel X), maka nilai kepuasan masyarakat (variabel Y) adalah 13,883. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,901, menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai kualitas pelayanan publik (variabel X) akan memberikan kenaikan skor-nilai sebesar 0,901.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kepuasan masyarakat (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) sebagai berikut.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kualitas pelayanan publik (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari kualitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) sebagai berikut.

Hipotesis yang diajukan adalah:

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik (Variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (Variabel Y) di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una.

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik (Variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (Variabel Y) di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una.

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka bisa disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka bisa disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima

Selain itu dilihat juga dari nilai *t* hitung, dimana *t* tabel yang dipersyaratkan adalah 1,984 dimana variabel X dinyatakan berpengaruh jika nilai *t* hitung $>$ dari *t* tabel. Berdasarkan tabel diatas saat dilihat bahwa nilai *t* hitung adalah sebesar 10,043. Untuk itu dapat diputuskan bahwa:

Pada tabel 4.45 diperoleh nilai Signifikansi (*Sig*) variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 (0,000 $<$ 0,05), maka H₀ ditolak dan H_a diterima yang artinya koefisien regresi adalah signifikan atau Variabel Kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan masyarakat. Serta dilihat dari nilai *t* hitung 10,043 $>$ dari nilai *t* tabel yaitu 1,984.

Dari hasil analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una.

Untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

4.7 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Mod el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,718 ^a	,515	,510	6,796
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,718 artinya bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. Serta nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,515 ini berarti kontribusi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 51,5% sedangkan sisanya 48,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una. Hal ini dilihat dari pengujian statistik yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan publik (X) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Serta dilihat dari nilai t hitung yaitu 10,043 > dari nilai t tabel yaitu 1,984. Sementara untuk besaran pengaruhnya variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 51,5% dan 48,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Jadi dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una akan memberikan pengaruh pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- [2] Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- [3] Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- [4] Abdussamad, Zuchri, 2014, Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik, Penerbit: CV Budi Utama, Yogyakarta.
- [5] Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal EcodomicaVol2, No. 1, April 2018.
- [6] Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Aflabeta.
- [7] Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Alfabet : Bandung