

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT
KECAMATAN BATURAJA TIMUR KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU**

Anisyah

Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang

email: Anisahbella33@gmail.com

Anisyah 2023, The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the District Head Office of East Baturaja District, Ogan Komering Ulu Regency, Department of State Administration (STIA) Satya Negara Palembang. Main Supervisor (I) Mrs. Rohmial, S.E., M.Si and Assistant Supervisor (II) Mrs. Rahmawati, SH., M.Si

It is hoped that the state apparatus sector can become a public service that can provide the best service and can move towards Good Governance. Professional quality of public services. So what is now the task of the Central Government and Regional Government is how to provide public services that are able to satisfy the community.

The research method used is a quantitative method. The hypothesis in this research is "it is suspected that there is a positive and significant influence between administrative services on community satisfaction. Data collection was carried out by means of observation, documentation, questionnaires and literature study. Data analysis was carried out by analyzing community satisfaction surveys.

The results of the test data analysis which was strengthened by the questionnaire data analysis data, found that there was a positive influence on people's satisfaction. The results of the validity instrument testing showed $r_{count} > r_{table}$, meaning valid and reliability was above 0.6, meaning reliable. The research results show that the coefficient of determination (R^2) shows a contribution of 0.539 and the t_{count} value is 13.369, which means $t_{count} > t_{table}$ ($13.369 > 1.975$) with a significance level of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that H_a is accepted, meaning that there is an influence between integrated sub-district administrative services on the community satisfaction survey at the District Head Office of East Baturaja District, Ogan Komering Ulu Regency and has a positive coefficient with an influence size of 0.777 or 77.7%.

Keywords: Service Quality and Community Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi Era Globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur negara diharapkan menjadi pelayanan masyarakat yang dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan dapat menuju *Good Governance*. *Good Governance* pada dasarnya dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan dan administrasinya bertanggung jawab pada publik.

Kualitas Pelayanan memiliki hubungan erat dengan Kepuasan

Masyarakat. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah dapat memenuhi kebutuhan dan persyaratan yang diperlukan oleh masyarakat, memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat dalam hal melayani, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian sehingga akan terciptanya rasa kepuasan bagi masyarakat.

Dari teori diatas maka pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam pemberian pelayanan publik, Kualitas pelayanan di kecamatan diindonesia masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Sebagai pusat pelayanan, dalam arti bahwa dimasa

depan Kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

2. Berdasarkan hasil observasi sementara yang penulis teliti masih banyak dijumpai kelemahan seperti masalah cepat atau lambatnya respon yang muncul dalam melayani, kurangnya pelayanan yang ramah, kurangnya informasi tentang berkas-berkas apa saja yang perlu dipersiapkan dalam mengurus sesuatu, kurang tepat waktu dan dalam hal memuaskan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang di harapkan masyarakat yang dapat menimbulkan citra yang kurang baik dimata masyarakat.

Mengingat fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintahan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kecamatan. Kantor Kecamatan Baturaja Timur Merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam Pelaksanaan Penelitian ini adalah Untuk menguji Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai Kualitas

Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu.

2. Bagi perusahaan / Instansi terkait

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melihat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu

Bagi STIA Satya Negara

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu.

II. LANDASAN TEORI

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh (Tjiptono, 2011) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Van Looy dalam Jasfar, (2005:50), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.

2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).

Kepuasan masyarakat atau konsumen memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang.

Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Sugito dalam (Srinadi & Eka, 2008) menyatakan kepuasan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan.

Menurut Lupioyadi (2006:158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

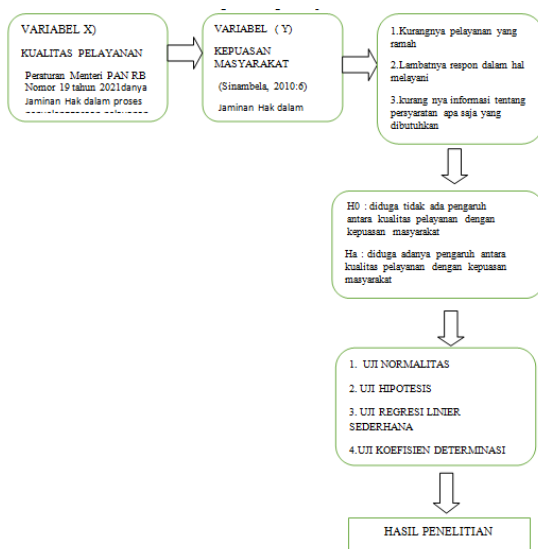
Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan *perceived performance* dan harapan masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja Apabila kinerja melampaui sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Pelayanan merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparaturnya pemerintah, menyangkut pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Rendahnya mutu pelayanan merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparaturnya dalam memberikan layanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2011:3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberikan kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak

sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Novia Sahri (2022) membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan ada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali. Agar kualitas pelayanan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud..

Kerangka Fikir



III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan menggunakan instrument penilaian kuisioner. Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotetesis yang telah ditetapkan. Jenis

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang menggunakan Metode Deskriptif yang bahwasannya metode deskriptif adalah jenis penelitian yang menyampaikan fakta dengan cara mendiskripsikan dari apa yang dilihat, diperoleh dan dirasakan tanpa rekayasa atau semacamnya.

1. Variabel bebas (*independent varabel*) adalah suatu variabel yang ada atau mendahului variabel terikatnya. Variabel ini menjadi fokus atau topik penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel independent adalah Pengaruh Pelayanan Administrasi (X).
2. Variabel terikat (*dependent varabel*) adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

Definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Kegunaan definisi operasional adalah memberikan arti, atau menspesifikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasionalisasi yang diperlukan untuk mengukur variabel tertentu.

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) dan variabel terikat Kepuasan Masyarakat (Y). Adapun Variabel Penelitian dan Definisi operasional dari variabel yang diteliti sebagai berikut

Dimensi Dan Indikator

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Likert	No kuisioner
1	Kualitas Pelayanan (X) (Peraturan Menteri PAN RB No 19 Tahun 2021)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terhadap pemenuhan harapan para konsumen	1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Jangka waktu penyelesaian 4. Biaya/ Tarif 5. Produk, spesifikasi dan jenis layanan 6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.	Skor 1 - 5 Skor 1 - 5 Skor 1-5 Skor 1 - 5 Skor 1-5 Skor 1 -5	Pertanyaan 1 Pertanyaan 2 Pertanyaan 3 Pertanyaan 4 Pertanyaan 5 Pertanyaan 6

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Likert	No kuesioner
	Kepuasan Masyarakat (Y) (Sinambela (2010:6))	Hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Aparatur penyelenggara pelayanan publik.	1. Transparansi	Skor 1-5	Pertanyaan 1
			2. Akuntabilitas	Skor 1-5	Pertanyaan 2
			3. Kondisional	Skor 1-5	Pertanyaan 3
			4. Partisipatif	Skor 1-5	Pertanyaan 4
			5. Kesamaan Hak	Skor 1-5	Pertanyaan 5
			6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	Skor 1-5	Pertanyaan 6

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:117) populasi adalah suatu jumlah yang diambil dari objek atau subjek tempat penelitian yang dipilih oleh peneliti, populasi digunakan untuk mendapatkan jumlah yang berkualitas dan memiliki karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk mendapatkan data dan dapat ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai pengguna pelayanan pada bulan Desember 2022 berjumlah 260 Orang.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:116) sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang telah mendapatkan jumlah sesuai dengan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti. Untuk menentukan sample yang akan digunakan dalam penelitian adalah Sampling incidental (*Accidental Sampling*). Menurut Sugiyono (2016:124) Sampling incidental adalah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja orang yang secara kebetulan bertemu peneliti dapat digunakan sebagai sample apabila cocok sebagai sumber data. Adapun penelitian ini untuk menentukan besaran sample dan populasi dapat menggunakan tabel sample dari *Krejcie dn Morgan*. Berikut tabel Krejcie dan Morgan :

Tabel jumlah sample dari Krejcie dan Morgan

Tabel jumlah sample berdasarkan jumlah populasi

Populasi (n)	Sample (s)	Populasi (n)	Sample (s)	Populasi (n)	Sample (s)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357

Jadi dalam penelitian ini diperoleh sample sebanyak 155 dari populasi 260 orang atau masyarakat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah dilakukan langsung oleh peneliti ke tempat yang telah dipilih untuk menjadi objek atau subjek penelitian, didalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian secara tersusun untuk mendapatkan hasil yang dibutuhkan. Observasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan wadah atau sarana yang dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan hasil dari kesimpulan

pemasalahan yang diteliti. Dalam hal ini hasil kuesioner yang didapatkan peneliti akan di proses dan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan jawaban yang didapatkan berdasarkan keadaan yang sebenarnya dirasakan oleh responden. Kuesioner disebarkan kepada Masyarakat yang menggunakan pelayanan Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumberinformasi khusus tulisan, foto, buku, dan sebagainya (Sugiyono 2014:162).

4. Wawancara

Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti, wawancara berfungsi untuk mendapatkan data secara langsung dari narasumber yang memiliki pengetahuan terhadap yang sedang diteliti. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara pada Masyarakat Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu.

3.6 Teknik Uji Coba Instrumen

Sebagian besar orang menggunakan kuesioner sebagai sarana untuk mendapatkan kesimpulan data yang diperlukan, dalam hal ini kuesioner ditepatkan sebagai skala pengukuran suatu variabel yang diteliti, dapat diketahui kriteria yang baik salah satunya harus memenuhi uji instrumen penelitian antara lain uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji kualitas terhadap instrument yang dipakai untuk mengukur variabel penelitian perlu dilakukan sebelum melakukan analisis terhadap pokok masalah. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat keandalan suatu alat ukur (Riduan 2005:109). Untuk menguji alat ukur, dengan menggunakan rumus Pearson Product-Moment yang terdapat dalam pengolahan data SPSS (Statistical

Package For The Sosial Science atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) jika instrument itu valid, maka kriteria yang digunakan atau batas minimum suatu instrumen/Angket atau bahan tes dinyatakan valid atau dianggap memenuhi syarat, jika harga koefisien $r_{hitung} > 0,30$ (Sudarmanto 2005:88).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Kuncoro (2013:175) uji reliabilitas digunakan untuk dapat melihat seberapa jauh pernyataan kuesioner yang digunakan peneliti dapat diandalkan. Pengujian yang dilakukan untuk menguji reliabilitas menggunakan metode *cronbach alpha*, yaitu jika *cronbach alpha* lebih atau sama dengan 0.6, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang dihasilkan dalam kuesioner dapat dinyatakan reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif menjelaskan pengaruh antara variabel independent dan variabel dependent.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak ukur untuk menyusun bagian-bagian instrumen yang berupa pertanyaan dan pernyataan. Jawaban dari dari setiap bagian instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai pernyataan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat setuju/selalu/sangat positif/setuju/sering/positif, ragu-ragu/kadang-kadang/netral, tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif, sangat tidak setuju/ tidak pernah atau gradasi lain yang di sesuaikan dengan pernyataan yang diajukan.

Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dari Skor 5 hingga terendah dari skor 1. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 4
Kategori Skor Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju / selalu / sangat positif	5
2	Setuju / Sering / Positif	4
3	Ragu-ragu / Kadang-Kadang / Netral	3
4	Tidak setuju / Hampir Tidak Pernah / Negatif	2
5	Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah	1

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Baturaja timur Kabupaten Ogan Komering Ulu dapat di klasifikasikan kedalam empat kelompok yaitu sebagai berikut :

Tabel 5

Klasifikasi Kualitas Pelayanan

No	Kategori	Skor
1	Sangat Baik	81%-100%
2	Baik	61%-80%
3	Cukup Baik	41%-60%
4	Tidak Baik	21%-40%

Adapun untuk menguji analisi data, penulis menggunakan beberapa teknik uji sebagai berikut :

A.Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regrease linear, asumsi ini ditunjukkan dengan niali error (E) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regrease yang memiliki distribusi yang baik atau yang mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Dasar pengambilan keputusan bila dilakukan berdasarkan probabilitas(Asimtotic Sugnificance), yaitu;

- Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari regresi linear adalah normal
- Jika probabilitas < 0,05 maka distribusi dari regresi linear adalah tidak normal

B .Uji Hipotesis

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial , pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial anantara variabel independent terhadap variabel dependent dengan mengansumsikan bakhwa variabel independent lain dianggap konstan . Menurut Sugiyono (2014:187) menggunakan rumus

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = nilai t yang dihitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden uji coba

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan deng t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0.05 kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Ha diterima jika nilai $\leq$ atau nilai $\text{sig} > \alpha$
- Ho ditolak jika nilai $\geq$ atau nilai $\text{sig} < \alpha$

Bila terjadi penerimaan maka HO dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila HO artinya dapat perngaruh yang signifikan.

C. Regresi Linier Sederhana

Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode regresi linear sederrhana. Persamaan dari regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

keterangan:

Y = Nilai yang diprediksikan

X = Variabel *independent*

e = Error

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (besarnya pengaruh)

D.Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Priyanto 2016:53)

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

Perhitungan koefisien determinasi juga ada dihitung dengan menggunakan SPSS versi 22.0 yang mana hasilnya adakan interpretasikan berdasarkan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2019 :248). Tabel pedoman dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 6
Pedoman interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0.199	Sangat Rendah
0.20-0.399	Rendah
0.40-0.599	Sedang
0,60-0.799	Kuat
0,80-1000	Sangat Kuat

IV. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Kantor Camat Baturaja Timur Kabupaten Ogan komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu lembaga pemerintahan daerah yang berfungsi sebagai lembaga pelayanan masyarakat yang didirikan pada tahun 1952. Pada awalnya Kantor Camat Baturaja Timur Kabupaten Provinsi Sumatera Selatan merupakan kecamatan yang memiliki daerah yang paling luas dan paling banyak penduduknya karena Kantor Camat Baturaja Timur Kabupaten Provinsi Sumatera Selatan merupakan kecamatan yang berada di dalam Kota Baturaja, akan tetapi karena Kabupaten Ogan Komering Ulu pada tahun 2007 dipecah menjadi tiga Kabupaten yaitu Kabupaten OKU induk, Kabupaten OKU Timur dan Kabupaten OKU Selatan.

Batas wilayah kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kabupaten OKU Selatan
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Oku Timur
- c. Sebelah Timur Berbatasan dengan Kabupaten Muara Enim
- d. Sebelah Barat Berbatasan dengan Kabupaten OKU Selatan

Kantor Camat Baturaja Timur Kabupaten OKU Provinsi Sumatera Selatan beralamatkan di jalan DR.Moh. Hatta Nomor 1 Bakung Kecamatan Baturaja Timur. Dahulu Kecamatan Baturaja hanya satu kecamatan saja namun kemudian dipecah menjadi beberapa kecamatan sehingga baik daerah maupun penduduknya mengalami pengurangan. Hal ini dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan pelayanan yang lebih efektif dan lebih baik terhadap masyarakat dan merupakan tindak lanjut implementasi otonomi daerah provinsi Sumatra Selatan.

Visi dan Misi Kecamatan Baturaja Timur Kab. OKU Sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kecamatan Baturaja Timur menetapkan:

Visi

Terwujud nya pelayanan yang pasti mudah, cepat, transparan dan Akuntabel .

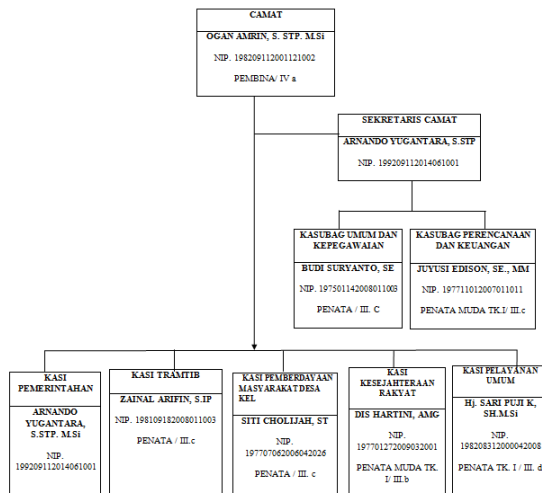
Misi

- a. Mewujudkan tertib administrasi pelayanan untuk memberikan kepastian hokum dalam proses maupun produk pelayanan.
- b. Memberikan kepastian dan keseragaman prosedur pelayanan publik di Kantor Kecamatan Baturaja Timur.
- c. Meningkatkan kepastian dan keseragaman prosedur pelayanan public di Kantor Kecamatan Baturaja Timur.
- d. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas Serta membangun mekanisme yang partisipatif menumbuhkan pelayanan yang bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.

Visi sendiri berfungsi sebagai suatu pandangan ke depan atau tujuan dimasa depan yang ingin kamu capai .

Sementara itu, misi adalah poin – poin penting tentang apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Struktur Organisasi



tempat beribadah masyarakat di sekitar

Gambar 3
Peta Lokasi Kantor Camat Baturaja Timur



Gambar 4
Kantor Camat Baturaja Timur



4.4 Keadaan Lingkungan Fisik dan Sosial

1. Keadaan Lingkungan Fisik

Kecamatan Baturaja Timur memiliki kantor bentuk permanen dan luas wilayah kurang lebih 110.22 Kilometer Persegi. Kecamatan Baturaja Timur memiliki prasarana yaitu 20 buah komputer dan 10 mesin printer, serta jumlah pegawai nya sebanyak 46 orang. Adapun ruang kantor di Kecamatan Baturaja Timur Sebagai Berikut :

1. Ruang Camat
2. Ruang Sekretaris Camat
3. Ruang Staff
4. Ruang Administrasi
5. Ruang Tunggu Tamu
6. Ruang Meeting.

2. Keadaan Lingkungan Sosial

Kantor Kecamatan Baturaja Timur berada Jln. Dr. Moh Hatta No. 1024 Sedangkan lingkungan Kecamatan Baturaja timur berlokasi di Komplek perumahan penduduk sehingga menciptakan suasana yang tenang dan nyaman untuk melakukan aktifitas kantor. Adapun di sekitar lingkungan Kantor Camat Kecamatan Baturaja timur terdapat Taman bermain anak-anak , tempat tunggu Dan masjid

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan data mengenai Deskripsi Profil responden menggambarkan identitas responden yang dijadikan sampel pada proses . Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 155 orang responden yang telah mengisi kuisioner . Dalam penelitian ini terdapat karakteristik responden yaitu jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan sebagai berikut :

5.1.1 Data Responden

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	76	49,0	49,0	49,0
	Laki-Laki	79	51,0	51,0	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Pada tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 76 orang, sedangkan responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 79 orang.

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	48	31,0	31,0	31,0
	SMA	78	50,3	50,3	81,3
	DIPLOMA	14	9,0	9,0	90,3
	S1	15	9,7	9,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Pada tabel 9 di atas dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 48 orang, SMA sebanyak 78 orang, DIPLOMA sebanyak 14 orang, strata satu (S1) sebanyak 15 orang.

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PELAJAR/MAHASISWA/IRT	54	34,8	34,8	34,8
	SWASTA	72	46,5	46,5	81,3
	BUMN/BUMD	20	12,9	12,9	94,2
	PNS	9	5,8	5,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Pada tabel 10 di atas dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa/Irt sebanyak

54 orang, Swasta sebanyak 72 orang, Bumh/Bumd sebanyak 20 orang, dan PNS sebanyak 9 orang.

5.1.2. Uji Coba Instrumen

a. Uji validitas

Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini dikatakan dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus korelasi person. Didapatkan nilai korelasi antara skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r tabel, cara menentukan besar nilai r tabel *degree of freedom* (df) = n-2. Besarnya df pada penelitian ini dapat dihitung 155-2 atau df = 153 dengan alpha 0,05 di dapat r tabel sebesar 0,158(r tabel terlampir).

Tabel 11

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	Pertanyaan 1	0.765	0.158	valid
	Pertanyaan 2	0.755	0.158	valid
	Pertanyaan 3	0.657	0.158	valid
	Pertanyaan 4	0.718	0.158	valid
	Pertanyaan 5	0.666	0.158	valid
	Pertanyaan 6	0.717	0.158	valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Dari tabel 11 maka dapat diketahui bahwa seluruh *corrected* item pertanyaan total *correlation* memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,158) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	Pertanyaan 1	0.57	0.158	valid
	Pertanyaan 2	0.67	0.158	valid
	Pertanyaan 3	0.63	0.158	valid
	Pertanyaan 4	0.69	0.158	valid
	Pertanyaan 5	0.67	0.158	valid
	Pertanyaan 6	0.64	0.158	valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Dari tabel 12 maka dapat diketahui bahwa seluruh *corrected* item pertanyaan total *correlation* memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,158) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/indikator yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus cronbach's *alpha*. nilai cronbach's *alpha* semua variabel kuisisioner harus diatas $r=0,60$ dengan demikian instrumen/indikator yang di gunakan terbukti reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Total Skor	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.805	Reliabel
Kepuasan masyarakat (Y)	0.742	Reliabel

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Dari tabel 13 dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel memiliki *Alpha Cronbach* $> 0,60$. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan kecamatan dan kepuasan masyarakat dapat dikatakan reliable.

5.1.3 Hasil Distribusi Frekuensi Kuisioner

a. Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kecamatan Baturaja Timur ini berjumlah 6 pertanyaan , setiap jawaban dari responden akan dikelola melalui SPSS Versi 26 dengan hasil sebagai berikut :

1. Persyaratan

Tabel 14

Pernyataan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	5,8	5,8	5,8
	Ragu-Ragu	66	42,6	42,6	48,4
	Setuju	56	36,1	36,1	84,5
	Sangat Setuju	24	15,5	15,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan Jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 orang atau 5,8 % , ragu-ragu sebanyak 66 orang atau 42,6 % , responden yang menjawab setuju sebanyak 56 orang atau 36,1 % dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang atau 15,5 % . Jadi total keseluruhan frekuensi yang diperoleh adalah 155 (100,0 %).

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pernyataan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	23	14,8	14,8	14,8
	Ragu-Ragu	53	34,2	34,2	49,0
	Setuju	53	34,2	34,2	83,2
	Sangat Setuju	26	16,8	16,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa responden

yang menjawab tidak setuju sebanyak 23 orang atau 14,8 % , ragu-ragu sebanyak 53 orang atau 34,2% , setuju sebanyak 53 orang atau 34,2% dan responden yang menjawab sangat setuju ada 26 orang atau 16,8% . Jadi total keseluruhan frekuensi adalah 155 orang atau 100,0%.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Tabel 16

Pernyataan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	53	34,2	34,2	34,2
Setuju	84	54,2	54,2	88,4
Sangat Setuju	18	11,6	11,6	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat di ketahui responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 53 orang atau 34,2 % , setuju sebanyak 84 orang atau 54,2 % dan responden yang menjawab sangat setuju adalah 18 orang atau 11,6 % . Jadi total frekuensi yang diperoleh adalah 155 orang atau 100,0%.

4. Biaya/Tarif

Tabel 17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	3,9	3,9	3,9
Ragu-Ragu	55	35,5	35,5	39,4
Setuju	64	41,3	41,3	80,6
Sangat Setuju	30	19,4	19,4	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang atau 3,9 % , ragu-ragu sebanyak 55 orang atau 35,5% , responden yang menjawab setuju sebanyak 64 orang atau 41,3% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang atau 19,4% . Jadi total frekuensi

yang diperoleh adalah 155 orang atau 100,0%.

5. Produk, Spesifikasi dan Jenis layanan

Tabel 18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	1,9	1,9	1,9
Ragu-Ragu	38	24,5	24,5	26,5
Setuju	68	43,9	43,9	70,3
Sangat Setuju	46	29,7	29,7	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 1,9% , ragu-ragu sebanyak 38 orang atau 24,5% , setuju sebanyak 68 orang atau 43,9% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang atau 29,7% . Jadi total frekuensi yang diperoleh adalah 155 orang atau 100,0%.

6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Tabel 19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	66	42,6	42,6	42,6
Setuju	51	32,9	32,9	75,5
Sangat Setuju	38	24,5	24,5	100,0
Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 66 orang atau 42,6% , yang menjawab setuju sebanyak 51 orang atau 32,9% , dan responden yang menjawab sangat setuju

sebanyak 38 orang atau 24,5% .Jadi total frekuensi yang diperoleh sebanyak 155 orang atau 100,0%.

b. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Baturaja Timur ini berjumlah 6 pertanyaan , setiap jawaban dari responden akan dikelola melalui SPSS Versi 26 dengan hasil sebagai berikut :

1. Transparansi

Tabel 20

		Freque ncy	Perce nt	Valid Perce nt	Cumulativ e Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	9	5,8	5,8	5,8
	Tidak Setuju	48	31,0	31,0	36,8
	Ragu- Ragu	57	36,8	36,8	73,5
	Setuju	35	22,6	22,6	96,1
	Sangat Setuju	6	3,9	3,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat tidak setuju sebanyak 9 orang atau 5,8% , yang menjawab tidak setuju sebanyak 48 orang atau 31,0% , ragu-ragu sebanyak 57 orang atau 36,8%, responden yang menjawab setuju sebanyak 35 orang atau 22,6% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang atau 3,9% . Jadi total frekuensi yang diperoleh sebanyak 155 orang atau 100,0%.

2. Akuntabilitas

Tabel 21

		Frequenc y	Perce nt	Valid Perce nt	Cumulativ e Percent
	Sanga t Tidak Setuj u	9	5,8	5,8	5,8
	Tidak Setuj u	36	23,2	23,2	29,0

Valid	Ragu- Ragu	60	38,7	38,7	67,7
	Setuj u	34	21,9	21,9	89,7
	Sanga t Setuj u	16	10,3	10,3	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat tidak setuju sebanyak 9 orang atau 5,8% , yang menjawab tidak setuju sebanyak 36 orang atau 23,2% , ragu-ragu sebanyak 60 orang atau 38,7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 34 orang atau 21,9% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang atau 10,3% . Jadi total frekuensi yang diperoleh sebanyak 155 orang atau 100,0%.

3. Kondisional

Tabel 22

		Frequenc y	Perce nt	Valid Perce nt	Cumulativ e Percent
Valid	Sanga t Tidak Setuj u	1	,6	,6	,6
	Tidak Setuj u	42	27,1	27,1	27,7
	Ragu- Ragu	65	41,9	41,9	69,7
	Setuj u	36	23,2	23,2	92,9
	Sanga t Setuj u	11	7,1	7,1	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 0,6% , yang menjawab tidak setuju sebanyak 42 orang atau 27,1% , ragu-ragu sebanyak 65 orang atau 41,9%, responden yang menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 23,2% dan responden yang menjawab sangat setuju

sebanyak 11 orang atau 7,1% . Jadi total frekuensi yang diperoleh sebanyak 155 orang atau 100,0%.

4. Partisipatif

Tabel 22

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1,3	1,3	1,3
	Tidak Setuju	27	17,4	17,4	18,7
	Ragu-Ragu	66	42,6	42,6	61,3
	Setuju	40	25,8	25,8	87,1
	Sangat Setuju	20	12,9	12,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,3% , yang menjawab tidak setuju sebanyak 27 orang atau 17,4% , ragu-ragu sebanyak 66 orang atau 42,6%, responden yang menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 25,8% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang atau 12,9% . Jadi total frekuensi yang diperoleh sebanyak 155 orang atau 100,0%.

5. Kesamaan Hak

Tabel 23

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1,3	1,3	1,3
	Tidak Setuju	19	12,3	12,3	13,5
	Ragu-Ragu	56	36,1	36,1	49,7
	Setuju	52	33,5	33,5	83,2
	Sangat Setuju	26	16,8	16,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 1,3% , yang menjawab tidak setuju sebanyak 19 orang atau 12,3% , ragu-ragu sebanyak 56 orang atau 36,1%, responden yang menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 33,5% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang atau 16,8% . Jadi total frekuensi yang diperoleh sebanyak 155 orang atau 100,0%.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tabel 24

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Tidak Setuju	15	9,7	9,7	9,7
	Ragu-Ragu	79	51,0	51,0	60,6
	Setuju	40	25,8	25,8	86,5
	Sangat Setuju	21	13,5	13,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan jawaban responden diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 15 orang atau 9,7% , ragu-ragu sebanyak 79 orang atau 51,0%, responden yang menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 25,8% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang atau 13,5% . Jadi total frekuensi yang diperoleh sebanyak 155 orang atau 100,0%.

5.1.4 Pengujian Hipotesis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal,

asumsi normalitas juga dapat menggunakan uji statistik yaitu uji *kolmogorov-smirnov*. Dalam pengujian ini, data yang dikatakan berdistribusi secara normal apabila hasil dari $(sig) > 0,05$. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 25
Nilai Uji Normalitas

Uji Kolmogorov-Smirnov	Unstandarize Residual
Nilai Kolmogorov-Smirnov	2.499
Sig.	0,200

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS v.26 2023

Berdasarkan pada tabel 25 pada uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,200 > 0,05$. Dengan demikian artinya berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normatif.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis t atau parsial pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan $sig\ 0,05/2 = 0,025$ dan $dk = (n-1)$ yaitu $(155-1) = 154$ sehingga diperoleh ketentuan nilai t_{tabel} sebesar (lihat pada lampiran t tabel). Adapun tabel yang di sajikan berikut ini :

Tabel 26
Uji Hipotesis t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,839	1,323		,166
	Kualitas Pelayanan	,777	,058	,734	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu

- $H_0: p = 0$ Artinya tidak ada pengaruh yang nyata (signifikan) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat
- $H_a: p \neq 0$ Artinya adanya pengaruh yang nyata (signifikan) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari tabel 26 di atas menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 13,369 yang artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($13,369 > 1,975$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, artinya ada pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap survei kepuasan masyarakat di kantor Camat Kecamatan Baturaja Timur Ogan Komering Ulu.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independent dengan variabel dependen. Hasil linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 27
Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,839	1,323		,166
	Kualitas Pelayanan	,777	,058	,734	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 27 diatas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 1.839 sedangkan untuk variable kualitas pelayanan (b) adalah sebesar 0,777 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.839 + 0,777X$$

1. Konstanta (a) adalah sebesar 1.839, ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan administrasi atau nilai $X = 0$ dianggap konstan, maka nilai survei kepuasan masyarakat sebesar 1.839.

2. Nilai koefisien regresi variabel survei kepuasan masyarakat (b) bernilai positif sebesar 0,777. Artinya jika terjadi peningkatan atau penambahan pelayanan administrasi maka survei kepuasan

masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,777 atau 77,7% , semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

4. Uji Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi, bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang di terangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan *Adjusted R Square* dapat dilihat pada model output *Model Summary*. Pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Adapun tabel yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 28

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,734 ^a	,539	,536	2,50730
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 28 output di atas menunjukkan bahwa kolom *R Square* diketahui jumlah persentasi total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,539 atau 53.9% dan untuk sisanya 0,471 atau 47,1 % sisanya faktor dari pengaruh lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

5.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini yang dilakukan di Kantor Kecamatan Baturaja Timur berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan di bantu dengan SPSS Versi 26 dari uji normalitas diketahui signifikan $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi dengan normal dan memenuhi kriteria normalitas . Uji t dapat diketahui bahwa t hitung untuk

variabel proses Kualiatas Pelayanan sebesar 1.839 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sedangkan nilai t tabel dengan taraf signifikan 5% adalah 1.975 . Karena t hitung lebih besar dari pada t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan tabel koefisien regresi di atas diperoleh nilai $a = 1,839$ dan nilai $b = 0,777$ sehingga persamaan regresinya dapat dihitung sebagai $Y = 1,839 + 0,777 X$. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y), sebesar 0,777 atau 77,7% artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat dan sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun . Untuk sisa nya yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 22,3 % . Demi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan, Hendaknya unsur-unsur yang ada dalam Peraturan menteri No 19 tahun 2021 dapat dijalankan dan dilaksanakan dengan baik agar terwujudnya pelayanan yang berkualitas di mata masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Pasolong (2010) semakin baik pemerintahan dan Kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Berdasarkan uji determinasi tabel di atas kualitas pelayanan yaitu R square sebesar 0,539 atau sebesar 53,9%. Jadi 53,9 % kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Baturaja Timur dipengaruhi oleh Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu , sedangkan sisanya sebesar 47,1 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukan kualitas pelayanan sudah dalam kategori baik dan

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulannya adalah Uji normalitas diketahui signifikan $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi dengan normal dan memenuhi kriteria normalitas. Berdasarkan Uji t dapat diketahui bahwa t hitung untuk variabel proses Kualitas Pelayanan sebesar 1.839 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sedangkan nilai t tabel dengan taraf signifikan 5% adalah 1.975 . Karena t hitung lebih besar dari pada t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uji regresi linear sederhana di atas diperoleh nilai $a = 1,839$ dan nilai $b = 0,777$ sehingga persamaan regresinya dapat dihitung sebagai $Y = 1,839 + 0,777 X$. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y), sebesar 0,777 atau 77,7% artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat , dan sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun . Berdasarkan uji determinasi tabel di atas kualitas pelayanan yaitu R square sebesar 0,539 atau sebesar 53,9%. Jadi 53,9 % kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Baturaja Timur dipengaruhi oleh Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu , sedangkan sisanya sebesar 47,1 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan sudah dalam kategori baik dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

6.2 Saran

Melihat hasil penelitian yang diperoleh dan berdasarkan simpulan yang ada, Maka saran yang diberikan penulis adalah

Kualitas Pelayanan di Kecamatan Baturaja Timur Demi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan. Hendaknya unsur-unsur yang ada dalam Peraturan menteri No 19 tahun 2021 dapat dijalankan dan dilaksanakan dengan baik agar terwujudnya pelayanan yang berkualitas di mata masyarakat. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Baturaja Timur Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, hendaknya unsur-unsur yang ada dalam Sinambela, 2010:6 . Dapat dijalankan dilaksanakan dengan baik. Adanya penilaian yang rendah terhadap kecepatan dan kepastian jadwal pelayanan dapat ditanggulangi dengan disiplin dan semangat melayani oleh pegawai Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu , Datang dengan tepat waktu dan pulang sesuai jam kerja yang telah ditetapkan, diyakini akan membantu masyarakat saat ada urusan yang benar-benar mendesak. Hal ini sudah pasti dapat menumbuhkan rasa puas dan rasa hormat masyarakat terhadap instansi.

Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Peningkatan pelayanan dapat diartikan mampu meningkatkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jadi, untuk meningkatkan pelayanan, dibutuhkan strategi dan kemauan untuk merubah pola pikir pelayanan yang selama ini telah terbentuk. Strategi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pendidikan dan pelatihan tentang pelayanan, evaluasi kinerja secara berkala, dan pemberian penghargaan pada pegawai yang mempunyai kemampuan yang tinggi dalam melayani masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Halim & Hanafi. 2011. *Metotologi Penelitian Bahasa*, Diadit Media Press:Jakarta
- Afandi, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Ardhana,Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan*

Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang). Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Daviddow, Uttal, 2011. **Birokrasi dan Pelayanan Publik.** Bandung : Unpad Press.

Hardiyansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik.** Yogyakarta : Gava Media.

Hardiyansyah, 2018. **Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi).** Bandung : Penerbit Gaya Media.

Irawan, Handi.2013. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.** Jakarta : PT. Gramedia.

J. Supranto, 2011.**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.** Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Kotler, 2012. **Dasar-dasar Pemasaran.** Jilid 1, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan benyamin Molan. Jakarta : Penerbit. Prenhalindo.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tentang **:Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.**

Supardi, DKK. STIA, 2022, **Buku Pedoman Penyusunan Skripsi,** Palembang : STIA SATYA NEGARA

Sugiyono, 2013. **Metode Penelitian Administrasi,** Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2014. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D,** Bandung : CV. Alfabeta

Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 4 Nomor 20 Tahun 2009. Tentang : **Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2015 Tentang : **uraian tugas personil kecamatan**