

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

Balada Raff ✉

Universitas Ichsan Gorontalo

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. Hasil penelitian ini menunjukkan 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. Selain itu variabel kualitas pelayanan publik juga memiliki hubungan yang kuat hal ini dilihat dari nilai korelasi 0,718. 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.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat*

Abstract

This study aims to determine the effect of the quality of public services on community satisfaction in the Walea Islands District Office, Tojo Una-Una Regency. The method used is a quantitative method. Data collection techniques using observation, interviews, questionnaires, and documentation. The results of this study indicate that the quality of public services has a positive and significant effect on community satisfaction in the Walea Islands sub-district office, Tojo Una-Una district. This can be seen from statistical tests which show that the significance value of the public service quality variable (X) is 0.000, which is less than the probability value of 0.05. In addition, the variable quality of public services also has a strong relationship, this can be seen from the correlation value of 0.718. Meanwhile, the magnitude of the effect of the variable quality of public services on community satisfaction is 51.5% and 48.5% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Public service; Community Satisfaction*

Copyright (c) 2023 Balada Raff

✉ Corresponding author : badalaraf67@gmail.com

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 (Alfionita & Gunawan, 2020). 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 (Mardjuni dkk, 2023). Bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Abdul Karim, 2023). Dari pengertian tersebut artinya bahwa pemerintah sudah seharusnya mampu untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat (Muslimin & Sulfianty, 2020). Dimana kepercayaan ini yang akan menjadi acuan bagi pemerintah tentang rendah atau tingginya kualitas pelayanan publik yang diberikan (Widiastuti dkk, 2022).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan (Syukur dkk, 2021). Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur Pemerintah menciptakan kesejahteraan (Abdul dkk, 2023). Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya (Karim dkk, 2023). 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 (Mayasari, 2020; Muslimin & Sulfianty, 2022). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat (Sulfianty & Muslimin, 2022; Wahyuni dkk, 2022).

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 (Hasniati dkk, 2022). Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Karim dkk, 2023). 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 (Hernita dkk, 2021). Kurangnya kesiapan sumber daya manusia bagi pegawai pemerintahan daerah sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab, profesional, berdisiplin, berdayaguna, serta sadar sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan (Hasniati dkk, 2023). Dengan masih adanya keluhan serta kritik dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ini menindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar kualitas pelayanan dan tentunya belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat adalah terpenuhinya segala kebutuhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pemerintahan, baik dari segi pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan kebutuhan lain yang menjadi tanggungjawab pemerintah. Untuk itu pemerintah perlu untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan kinerja dalam hal memberikan pelayanan publik yang benar-benar berlandaskan pada kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan guna terwujudnya pemerintahan yang *good government* dan *good governance*, pemerintah secara perlahan mulai memperbaiki kualitas pelayanannya yang awal pelaksanaannya secara sentralistik menjadi desentralistik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Surya dkk, 2021). Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mana daerah diberikan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan masyarakatnya sendiri termasuk disini pengaturan kelembagaan pemerintah pada tingkat daerah.

Peran dari pemerintah daerah kabupaten/kota sangatlah penting dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dimana sesuai dengan tujuan dari adanya otonomi daerah ini menekankan agar bagaimana daerah dapat memberikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang ada di daerah. Salah satu bagian terpenting dalam pemerintahan di daerah adalah kinerja dari pemerintah kecamatan, dimana kecamatan ini adalah wakil dari pemerintah daerah yang bertugas untuk menjalankan pemerintah di wilayah kecamatan yang terdiri dari beberapa desa. Harapan dari pemerintah pusat tentunya dengan banyaknya organisasi sektor publik yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat karena kebutuhan mereka dapat terpenuhi (Surya dkk, 2022). Akan tetapi kenyataannya dilapangan bahwa secara umum masyarakat belum dapat merasakan kepuasan dengan kinerja pemerintah di daerah, karena dengan banyaknya organisasi sektor publik tersebut, menyebabkan terlalu ribetnya alur pelayanan yang ada, dan ini tentunya tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Contohnya seperti masyarakat yang mau mengurus masalah kependudukan, dimana ini awalnya dilakukan di pemerintah desa dan selanjutnya direkomendasikan kepada pemerintah kecamatan dan kemudian dari pemerintah kecamatan merekomendasikan kepada pemerintah Kabupaten Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Proses pelayanan yang seperti ini tentunya terlalu memakan proses dan alur yang panjang untuk masyarakat, sehingga menyebabkan masyarakat belum merasa puas dengan apa yang dilakukan oleh pemerintah pada umumnya.

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. Bentuk pelayanan yang ada di Kantor Camat Walea Kepulauan adalah terdiri dari rekomendasi Anggaran Dana Desa (ADD), rekomendasi APBDes serta pelayanan lain yang terdiri dari (1) pelayanan kartu tanda penduduk; (2) surat pengantar pindah keluar; (3) surat keterangan pindah datang; (4) surat keterangan tanah (SKT); (5) surat ganti kerugian (SKGR); (6) register surat pengurusan tanah; (7) pengurusan surat

register (SKGR); (8) surat rekomendasi izin mendirikan bangunan (IMB); (9) rekomendasi izin gangguan (HO); (10) pengurusan surat domisili perusahaan/izin usaha; (11) pengurusan surat keterangan tidak mampu (SKTM); (13) pengurusan surat askeskin dan jamkesda; (14) pengurusan surat keterangan amil zakat; (15) pengurusan dispensasi nikah; (16) pengurusan ahli waris, dan pelayanan lainnya yang berkaitan dengan kependudukan dan perizinan. Dimana agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas, pemerintah kecamatan Walea Kepulauan perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam hal memberikan pelayanan publik yang berkualitas pegawai harus memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai serta didukung oleh fasilitas yang ada di kantor camat.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi beberapa unsur yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empaty (Mardjuni dkk, 2022). 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. Ketanggapan 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 (Karim dkk, 2021). 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 (Karim dkk, 2022). Dalam memberikan pelayanan pegawai juga perlu untuk bersifat empati, artinya bahwa pemerintah kecamatan harus memahami masalah dari masyarakat, dan memberikan perhatian personal kepada masyarakat.

Dimana jika semua unsur tersebut dapat dilakukan dengan baik oleh pemerintah Kecamatan Walea Kepulauan maka pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat berkualitas, dengan kualitasnya pelayanan maka kebutuhan masyarakat akan terpenuhi serta masyarakat dapat merasakan kepuasan (Karim dkk, 2023). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi: persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta sarana dan prasarana (Firmansyah & Rosy, 2021). Unsur-unsur yang dapat dijadikan standar penilaian untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Tujuan utama dari pemerintah adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kinerja dari pemerintah akan dianggap memiliki hasil yang baik, jika masyarakat merasa bahwa pemerintah mampu untuk memebuhi serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang sedang mereka rasakan.

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. Hal ini dilihat dari masih ada masyarakat yang belum memahami persyaratan apa saja yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Camat, ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah kecamatan. Masyarakat juga masih merasa belum dimudahkan dalam hal prosedur pelayanan, dimana dengan kondisi geografis kecamatan walea kepulauan yang terdiri dari pulau ini tentunya akan menyulitkan masyarakat. Masalah berikut adalah masyarakat masih banyak mengeluh mengenai waktu penyelesaian pelayanan dari pegawai kantor camat yang sering tidak tepat waktu yang menyebabkan masyarakat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama (Nurkaidah dkk, 2023). Selanjutnya masalah yang sering kali dikeluhkan oleh masyarakat adalah kompetensi dan sikap pegawai kantor camat, dimana masih ada beberapa pegawai yang belum menguasai laptop atau komputer yang merupakan sarana utama dalam memberikan pelayanan, serta sikap dari pegawai yang sering tidak langsung merespon masyarakat yang datang untuk dilayani. Kemudian masalah lainnya adalah fasilitas yang masih kurang memadai, hal ini dilihat dari belum adanya pendingin ruangan, listrik pada siang hari, serta komputer yang dapat digunakan oleh pegawai kantor camat. Jadi dilihat dari permasalahan yang ada ini tentunya dapat disimpulkan bahwa pemerintah kecamatan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (Menne dkk, 2022). Sehingga tentunya pegawai kantor camat perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

METODOLOGI

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. 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-angka dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok (Sugiyono, 2014).

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 (Sugiyono, 2017).

Operasionalisasi variabel merupakan penjabaran dari suatu variabel dalam indikator atau gejala-gejala yang terperinci, sehingga variabel-variabel itu dapat diketahui ukurannya. Untuk mengetahui data-data yang diperlukan dalam penelitian maka terlebih dahulu perlu mengoperasikan variabel yang berkorelasi sesuai dengan tinjauan pustaka dan kerangka berpikir yang telah

dikemukakan. Kantor Camat Walea Kepulauan merupakan salah satu organisasi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan dan perzinan. Dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, tentunya pegawai dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Karakteristik responden yang juga merupakan masyarakat dari Sembilan desa yang ada di Kecamatan Walea Kepulauan yaitu berjumlah 97 orang dianalisis dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Karakteristik responden dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20-29 Tahun	22	22,7%
30-39 Tahun	28	28,9%
40-49 Tahun	22	22,7%
50-59 Tahun	13	13,4%
60 Ke atas	12	12,4
Total	97	100%

Sumber: Olahan Kuesioner, 2023.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	31	32%
SMP	19	19,6%
SMA	32	33%
DIPLOMA	2	2,1%
SARJANA	13	13,3%
Total	97	100%

Sumber: Olahan Kuesioner, 2023.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Petani	31	32%
Nelayan	13	13,4%
Wiraswsata	8	8,2%
IRT	19	19,6%
PNS	7	7,2%
Honoror	6	6,2%
Perangkat Desa	13	13,4%
Total	97	100%

Sumber: Olahan Kuesioner, 2023.

B. Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dimana instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas instrumen atas indikator variabel penelitian ini disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan Publik (X)

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, 2023.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa item-item pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik yang ditunjukan 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%.

Tabel 5. Hasil uji validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel} =0,1996	Keputusan
	1	0,419	0,1996	Valid
	2	0,766	0,1996	Valid

Kepuasan Masyarakat (Y)	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, 2023.

Dari tabel diatas menunjukkan 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%.

C. Pengujian Reliabilitas

Tes kepercayaan atau reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas suatu alat ukur dengan memberikan skor yang relatif sama kepada responden, meskipun responden melakukannya pada waktu yang berbeda. Dalam program SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha* minimal 0.6. Hasil pengujian pada SPSS dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik (X)

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

Sumber: Olahan kuesioner, 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.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

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

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

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

D. Hasil Uji Hipotes

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.

Tabel 8. 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).

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

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:

Tabel 9. 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

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

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

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 13,883 + 0,901X$$

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 fungsi kepemimpinan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (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 H_0 ditolak dan H_a diterima

Keputusan pengujian:

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 H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya koefisien regresi adalah signifikan atau Variabel Kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan masyarakat.

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.

Tabel 10. Hasil Uji Determinasi (R^2)

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

Sumber: Olahan kuesioner, 2023

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.

E. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una. Dalam suatu organisasi pemerintah kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari penyelenggaraan pemerintah, dimana untuk dapat memberikan kepuasan masyarakat salah faktor yang sangat menentukan adalah tugas utama dari pemerintah itu sendiri yaitu pelayanan yang berkualitas. Kepuasan masyarakat adalah terpenuhinya segala kebutuhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pemerintahan, baik dari segi pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan kebutuhan lain yang menjadi tanggungjawab pemerintah. Untuk itu pemerintah perlu untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan kinerja dalam hal memberikan pelayanan publik yang benar-benar berlandaskan pada kebutuhan 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.

Jadi dari penjelasan diatas sangat jelas bahwa salah satu faktor yang dapat memberikan pengaruh kepada kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Adapun hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una. Hal ini dilihat dari hasil pengujian hipotesis, dimana variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya koefisien regresi adalah signifikan atau Variabel Kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian ini dapat diindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik di mata masyarakat dapat mempengaruhi terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap suatu penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, salah satunya adalah pemerintah Kecamatan Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una.

SIMPULAN

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. Selain itu variabel kualitas pelayanan publik juga memiliki hubungan yang kuat hal ini dilihat dari nilai korelasi 0,718. 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.

Referensi :

Abduh, T., Remmang, H., Palisuri, P., & Karim, A. (2023). Leadership Model and Work Motivation of Employees Research and Development Planning Agency for Regional South Sulawesi Province. *target*, 95(146.22), 154. DOI: 10.47191/jefms/v6-i1-23.

Abdul Karim, S. E. (2023). *Analisis Kebangkrutan Perusahaan Makanan & Minuman Di Indonesia*. Nas Media Pustaka.

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. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>

Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93. <https://doi.org/10.26740/joae.v1n2.p82-93>

Hasniati, H., Indriasari, D. P., & Sirajuddin, A. (2022). Marketing Mix Analysis on Increasing Sales Volume at Perumnas Branch I Tamalanrea in Makassar. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(7), 10-21. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v5i7.357>

Hasniati, H., Indriasari, D. P., Sirajuddin, A., & Karim, A. (2023). The Decision of Women in Makassar City to Be Entrepreneurs. *Binus Business Review*, 14(1), 85-98. <https://doi.org/10.21512/bbr.v14i1.8936>

Hernita, H., Surya, B., Perwira, I., Abubakar, H., & Idris, M. (2021). Economic business sustainability and strengthening human resource capacity based on increasing the productivity of small and medium enterprises (SMES) in Makassar city, Indonesia. *Sustainability*, 13(6), 3177. <https://doi.org/10.3390/su13063177>

Karim, A., Asrianto., Ruslan, M., & Said, M. (2023). Gojek accelerate economic recovery through the digitalization of MSMEs in Makassar. *The Winners*, 24 (1), 23-31. <https://doi.org/10.21512/tw.v24i1.9388>

Karim, A., Musa, C. I., Sahabuddin, R., & Azis, M. (2021). The Increase of Rural Economy at Baraka Sub-District through Village Funds. *The Winners*, 22(1), 89-95. <https://doi.org/10.21512/tw.v22i1.7013>

Karim, A., Ruslan, M., Burhanuddin, A., Taiibe, P., & Sobirin, S. (2023). Contribution of Village Funds to Regional Ecodkknomic Recovery in South Sulawesi Province. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 573-589. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.4412>

Karim, A., Syamsuddin, I., & Asrianto, A. (2023). PROFITABILITY RATIO ANALYSIS PROFIT GROWTH PT. GUDANG GARAM TBK ON THE IDX FOR THE 2014-2021 PERIOD. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 7(2). DOI : [10.29040/ijebar.v7i2.9133](https://doi.org/10.29040/ijebar.v7i2.9133)

Karim, A., Syamsuddin, I., Jumarding, A., & Amrullah, A. (2022). The Effect of Gender Independence and Leadership Style on Audit Quality in Makassar Public Accounting Offices. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(7), 114-126. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v5i7.341>

Mardjuni, S., Karim, A., & Thanwain, T. (2023). Analisis Tunjangan Kinerja Anggota Ditpamobvit Pada Polisi Daerah Sulawesi Selatan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 634-646. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.4414>

Mardjuni, S., Thanwain, I. N., Abubakar, H., Menne, F., & Karim, A. (2022). BUSINESS SUSTAINABILITY IN FOOD AND BEVERAGE PROCESSING INDUSTRY THROUGH INNOVATION IN MAROS REGENCY, INDONESIA. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 57(6). <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.57.6.85>

Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36-44. DOI: [10.36778/jesya.v3i2.181](https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181)

Menne, F., Surya, B., Yusuf, M., Suriani, S., Ruslan, M., & Iskandar, I. (2022). Optimizing the financial performance of smes based on sharia economy: Perspective of economic business sustainability and open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 18. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010018>

Muslimin, K., & Sulfianty, S. (2020). Tax Sanctions and Tax Office Services Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha di Kabupaten Pohuwato. *Al-Buhuts*, 16(2), 52-70.

Muslimin, K., & Sulfianty, S. (2022). Pemeriksaan Manajemen Terhadap Fungsi Keuangan Pada PDAM Tirta Maleo Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 130-136.

Nurkaidah, N., Abduh, T., & Karim, A. (2023). Effect of Service Quality on Passenger Satisfaction KMP Sangke Palangga at the Port of Bira-Jampea-Labuan Bajo.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Alfabeta : Bandung.

Sulfianty, S., & Muslimin, K. (2022). Pengaruh Partisipasi Anggaran dan Akuntansi Pertanggungjawaban Terhadap Kinerja Manajerial'. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 7-12. <https://doi.org/10.37531/yum.v5i3.3068>

Surya, B., Hernita, H., Salim, A., Suriani, S., Perwira, I., Yulia, Y., ... & Yunus, K. (2022). Travel-business stagnation and SME business turbulence in the tourism sector in the era of the COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 14(4), 2380. <https://doi.org/10.3390/su14042380>

Surya, B., Menne, F., Sabhan, H., Suriani, S., Abubakar, H., & Idris, M. (2021). Economic growth, increasing productivity of SMEs, and open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 20. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010020>

Syukur, A., Novianti, A. S., & Karim, A. (2021). Financial Ratio Analysis of Pt. Semen Tonasa before and After Joining the Semen Indonesia Group. *International Journal of Engineering Technology Research & Management*, 5(1), 11-17.

Wahyuni, N., Kalsum, U., Asmara, Y., & Karim, A. (2022). Activity-Based Costing Method as an Effort to Increase Profitability of PT. Anugrah Ocean Wakatamba. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 14(2). <https://doi.org/10.17509/jaset.v14i2.45642>

Widiastuti, N. P., Astawa, I. W., & Latifah, U. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Publik Di Kantor Desa Bajera Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Applied Management Studies*, 3(2), 137-148. <https://doi.org/10.51713/jamms.v3i2.50>