

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Hariyanti<sup>1\*</sup>, Lukman Hakim<sup>2</sup>, Haerana

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*The aim of this research is to determine the influence of the level of community satisfaction with administrative services at the Duampanua sub-district office, Pinrang Regency. The method in this research uses quantitative research methods with descriptive research type. The data obtained was then analyzed using simple linear regression analysis. The results of this research show that the analysis of the service quality variable is in the very good category with an average of 84.6 and the analysis of the community satisfaction variable is in the very good category with an average score of 86.26. Based on the results of a simple linear regression test, it shows that the service quality variable has an effect of 0.96% on community satisfaction with a significant value of 0.000 at the Duampanua sub-district office, Pinrang Regency.*

**Keywords:** service quality, community satisfaction, public service

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat baik dengan rata-rata yaitu 84,6 dan analisis variabel kepuasan masyarakat berada dalam kategori sangat baik dengan rata-rata skor 86,26. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,96% terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan sebesar 0,000 di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pelayanan publik

---

\* heriyanti@gmail.com

## PENDAHULUAN

Salah satu tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Ali, 2017). Pengabdian pada masyarakat pada dasarnya adalah kegiatan membantu masyarakat dan dilakukan sebaik-baiknya hingga mencapai hasil yang melebihi harapan (Sukenti et al., 2019). Dengan kata lain kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan harapan dan kebutuhan (Ali et al., 2021).

Tugas utama pemerintah adalah melayani dan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, kebutuhan dalam berbagai aspek kehidupan (Ryan et al., 2020). Jadi atas dasar ini, Pemerintah seringkali dipandang sebagai pelayanan masyarakat. Jadi untuk melayani masyarakat Indonesia, pemerintah telah membentuk berbagai lembaga yang dibawah arahnya pembinaan dan pengawasan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rakyat, salah satunya apakah lembaga atau pemerintah di tingkat desa merupakan unit paling bawah pemerintahan di Indonesia. Pemerintah desa adalah daerahnya itu mencakup seseorang atau sekelompok orang yang diakui oleh

hukum dan melaksanakan atau menyelenggarakan administrasi negara yang didukung oleh kantor desa untuk kepentingan dan kesejahteraan yang berkaitan dengan masyarakat desa dapat tercapai dengan baik dan maksimal (Syafingi et al., 2020). Desa juga digambarkan sebagai kombinasi manusia dan non-manusia, yang memiliki ciri mempunyai anggota berupa orang-orang yang diakui batas-batasnya (wilayahnya) (Iskandar, 2020).

Pentingnya pelayanan administrasi di pemerintahan daerah yaitu Pelayanan administrasi yang baik di tingkat pemerintah daerah, seperti kantor Kecamatan adalah kunci untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif (Marlina et al., 2023). Pelayanan administrasi yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Ratnaningsih et al., 2023). Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan administrasi penting untuk menjamin pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsive. Tantangan pelayanan administrasi seiring dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat, kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang mungkin menghadapi berbagai tantangan dalam menyediakan pelayanan administrasi

secara menyeluruh. Faktor-faktor seperti sumber daya yang terbatas, prosedur yang rumit, atau staf administrasi yang kurang terlatih dapat mempengaruhi kualitas layanan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu bentuk penilaian tingkat pelayanan konsumen. Pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Fida et al., 2020). Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi kegiatan yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi konsumen (Karundeng et al., 2021). Menurut Abdullah dan Tantri (2019), kualitas pelayanan adalah karakteristik keseluruhan suatu barang atau produk. layanan yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan tersurat maupun tersirat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen.

Kepuasan masyarakat dinyatakan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Pembangunan Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat ini mempunyai pengertian yang sama dengan Pasal 1,

yaitu “data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran pendapat masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif dalam mengakses pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya”.

Kepuasan masyarakat merupakan data informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran pendapat masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif terhadap penerimaan pelayanan dari penyedia jasa pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan keinginan masyarakat. Kepuasan pelayanan merupakan opini dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh pengelola pelayanan public (Titania, 2023).

Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat terhadap penerimaan pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Tentu saja, selain kepuasan, pemerintah juga akan mendapatkan kepercayaan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan bisa dinilai berkualitas.

Pengabdian kepada masyarakat adalah aspek terpenting dalam menjalankan fungsi pemerintah (Thomas, 2024). Berupaya menyediakan Pelayanan terbaik sebagai makna fungsi aparatur negara yang mana pemerintah adalah pelayannya masyarakat, khususnya isu-isu terkait. Melakukan tugas administrasi umum dengan membangun sistem administrasi pemerintahan dimulai dengan pemerintahan manajemen tingkat atas (tingkat pusat) tingkat paling bawah (desa/kelurahan) yang mampu menyediakannya pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dalam kondisi seperti ini, hal utama yang perlu menjadi perhatian pemerintah daerah adalah banyaknya berbagai hal yang dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan wujud dari kewajiban pegawai pemerintah sebagai pegawai pemerintah. Kepentingan masyarakat menjadi fokus utama yang akan menempatkan masyarakat sebagai fokus utama. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Duampanua akan memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Masyarakat mulai peduli dan bisa menentukan layanan seperti apa yang mereka inginkan. Masyarakat menuju masyarakat sipil (civil society) memerlukan birokrasi pemerintah untuk mengambil peran yang lebih adaptif dalam meningkatkan hak-hak publik dengan memberikan pelayanan yang lebih luas dan seimbang. Sebagian besar lembaga pemerintah atau organisasi administrasi publik lainnya menyediakan layanan publik, status pelayanan nampaknya kurang mendapat perhatian serius, ditandai dengan proses pelayanan yang cenderung rumit dan memakan waktu. Dalam hubungannya dengan hal tersebut peranan pada Kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang sebagai pelaksana pemerintahan daerah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, menyelenggarakan pelayanan pemerintahan, menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan masyarakat, memantau dan mengendalikan program kerja sampai ke kelurahan/desa dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala daerah. Kualitas pelayanan administrasi pada instansi pemerintah seperti kantor Kecamatan mempunyai pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kabupaten Pinrang sebagai salah satu daerah di Indonesia juga mendapatkan momentum dalam menghadapi perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang. Penelitian sebelumnya mungkin berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi di berbagai daerah. Namun setiap daerah memiliki konteksnya masing-masing, dan penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang dapat memberikan informasi spesifik mengenai situasi di daerah tersebut. Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menjaga hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, ditemui beberapa fenomena pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang sebagai berikut : (1) Membutuhkan waktu yang agak lama oleh masyarakat dalam pengurusan layanan, Seperti yang terdapat dalam standar operasional prosedur bahwa durasi waktu pelayanan administrasi itu sekitar 5 menit sampai dengan 30 menit tetapi nyata diKecamatan Duampanua dalam pelayanan administrasi memakan

waktu selama 1 sampai 2 jam (2) Adanya beberapa oknum pegawai yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Duampanua merupakan salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Pinrang yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Faktanya, peninjauan kualitas secara berkala di kantor kecamatan penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat dan menetapkan standar. Kontribusi Peningkatan Pelayanan pada hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga bagi Kantor Kecamatan Duampanua dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasinya.

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dan para aparatur negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang dapat melebihi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan bukan dari sudut pandang penyedia jasa tetapi dari sudut pandang pelanggan, karena pelangganlah yang menjadi konsumen dan mempersepsikan layanan yang diberikan serta mengevaluasi dan menentukan kualitas layanan, dalam Khusaini (2016) Menurut parasuraman, at.al. di Hardiati (2010) terdapat 5 dimensi kualitas yaitu Tangible,

emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Pelayanan merupakan salah satu tanggung jawab yang melekat pada birokrasi pemerintahan. Dan praktik pelayanan publik tidak lepas dari keseriusan birokrasi dalam mengambil kebijakan mengenai optimalisasi pelayanannya kepada masyarakat. Kebijakan disini mengacu pada suatu tindakan yang mengarah pada suatu tujuan yang diusulkan oleh individu, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, Government Review, Volume 5, Issue 3, 2017: 6515 -6526 6518 mengenai adanya beberapa kendala. Sambil mencari peluang untuk mencapai suatu tujuan atau mencapai tujuan yang diinginkan (Carl Friedrich dalam Abdul Wahab (1997:3)).

Mengacu pula pada kebijakan pemberian pelayanan sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah, Anderson dalam Islami (2002: -17) berpendapat bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu dan dilakukan oleh individu atau kelompok untuk menyelesaikan suatu permasalahan tertentu. Meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan Penting untuk melanjutkan.

Penilaian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dan bagaimana

cara kerja utilitas yang disediakan. Survei dan penilaian untuk mendeteksi dan mengumpulkan umpan balik terhadap aspek-aspek penting dan penting, seperti empati atau kepedulian terhadap petugas, kemampuan dan Keandalan agen dalam menyediakan dan mengelola layanan, kecepatan sistem dan agen dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, dan yang terpenting, adalah untuk mengevaluasi efektivitas proses layanan komersial, efisien dan ekonomis untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

## **METODE**

Penelitian ini akan dilakukan selama kurun waktu kurang lebih 2 bulan. Dimulai pada tanggal 20 desember 2023 sampai 7 januari 2024 demi tercapainya suatu penelitian yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Kemudian penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang karena merupakan salah satu wilayah yang menjadi sasaran lokasi kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga penulis mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang”.

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang dilakukan untuk menggambarkan suatu peristiwa atau peristiwa atau fenomena yang terjadi secara rinci selama proses penelitian. Alasan peneliti menggunakan penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran tentang fenomena sosial yang terjadi dalam permasalahan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang secara sistematis berdasarkan fakta.

Menurut Sugiyono (2013) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik 29 tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan data pada tahun 2023 di dapatkan dari kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang bahwa Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang yang berjumlah 226 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan (kuesioner). Kuesioner (pertanyaan) merupakan suatu teknik pengumpulan data dan akan dilaksanakan sebagai bagian dari suatu penelitian, yaitu dengan menyediakan seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden sesuai dengan daftar pertanyaan. Dalam penelitian kuesioner ini digunakan checklist. Penggunaan formulir checklist ini dimaksudkan untuk membantu responden Subbagian Duampanua dengan mudah dan cepat dalam mengisi dan melengkapi kuesioner. Responden cukup memberi tanda centang (√) pada tempat yang disediakan.

Teknik validasi data adalah teknik yang digunakan untuk memastikan bahwa apa pun yang diamati dalam penelitian yang dilakukan peneliti adalah konsisten atau berkaitan dengan data yang sebenarnya terjadi dan benar adanya. Hal ini dilakukan peneliti untuk menjamin dan menjaga keakuratan data baik bagi pembaca maupun subjek penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini akan membahas hasil penelitian Pengaruh kualitas

pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang, dan juga akan memberikan jawaban terhadap rumusan masalah pada penelitian ini yang dijabarkan sebagai berikut:

### **Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang dengan menggunakan lima indikator yaitu tangible, empathy, realibility, responsiveness, dan assurance. Dapat diketahui 70 responden masyarakat yang memiliki persepsi kualitas pelayanan dengan 25 pernyataan dengan total skor 5,928 dengan rata-rata 237,1 maka dengan demikian tanggapan responden dari 70 responden untuk variabel kualitas pelayanan 84,6%.

kualitas pelayanan, ukuran nya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Brata, 2003: 36).

Menurut peneliti kualitas pelayanan di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang termasuk dalam kategori sangat baik, namun masih terdapat kualitas pelayanan yang baik dan kurang baik. Untuk mendukung kualitas pelayanan sangat baik indikator yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang yaitu

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indikator tangibles hal ini didukung berdasarkan lima pernyataan yang diberikan kepada responden yang memiliki hasil tertinggi dengan rata-rata yaitu sangat baik 48,56%.

Tangible (berwujud), adalah penampilan fisik seperti gedung dan ruangan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. Rosalia dan Purnawati (2018:2447) dalam penelitiannya mengungkapkan bagaimana instansi tersebut menampilkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan.

Menurut pendapat peneliti bahwa fasilitas di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang sudah menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan fungsional bagi staf dan pengunjung. Ruang tunggu yang bersih



dan nyaman dengan kursi yang memadai serta fasilitas penunjang seperti pendingin udara.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indikator empathy hal ini didukung berdasarkan lima pernyataan yang diberikan kepada responden yang memiliki hasil tertinggi dengan rata-rata yaitu baik 58,6%.

Empaty yaitu perhatian secara pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, karyawan mampu berkomunikasi kepada pelanggan, perusahaan mampu untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Empaty meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (Tjiptono, 2014:282).

Menurut pendapat peneliti bahwa empati di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang bahwa petugas secara konsisten menunjukkan empati kepada masyarakat yang berkunjung di kantor camat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indikator reliability hal ini didukung berdasarkan lima pernyataan yang diberikan kepada responden yang memiliki hasil tertinggi dengan rata-rata yaitu baik 53,7%.

Reability (kehandalan) mampu untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang telah diberikan, seperti informasi yang benar, penanganan konsumen, penyediaan layanan, penanganan masalah, dan penyediaan pelayanan yang tepat waktu. Kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Menurut pendapat peneliti bahwa masyarakat memiliki persepsi yang sangat baik terhadap kualitas layanan di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang karena pengalaman positif yang mereka dapatkan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indikator responsiveness hal ini didukung berdasarkan lima pernyataan yang diberikan kepada responden yang memiliki hasil tertinggi dengan rata-rata yaitu baik 56,2%. Responsiveness (respon) respon karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kesiapan karyawan dalam menangani konsumen, penyedia layanan sesuai dengan perjanjian, pelayanan yang tepat, penanganan masalah konsumen, penyampaian informasi saat pelayanan, memberikan pelayanan yang ekstra dan kemampuan karyawan untuk membantu konsumen. Responsiveness merupakan keinginan para staf untuk

membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan daya tanggap.

Menurut pendapat peneliti bahwa ketika masyarakat menghadapi masalah atau memerlukan bantuan, pegawai kantor camat merespon dengan cepat dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indikator assurance hal ini didukung berdasarkan lima pernyataan yang diberikan kepada responden yang memiliki hasil tertinggi dengan rata-rata yaitu baik 57,6%.

Assurance (jaminan) kemampuan karyawan dalam pengetahuan prodek secara tepat, karyawan dapat dipercaya dan melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Assurance atau jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dan bahaya, resiko atau keraguan.

Menurut pendapat peneliti bahwa ketika masyarakat berinteraksi dengan pegawai kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang, mereka dapat merasakan tingkat profesionalisme yang tinggi dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan duampanua Kbpupaten Pinrang dengan

menggunakan tiga indikator yaitu prosedur tidak sulit, persyaratan sederhana, dan memenuhi harapan. Dapat diketahui bahwa 70 responden masyarakat yang memiliki persepsi kepuasan masyarakat dengan 15 pernyataan dengan total skor 3,623 dengan rata-rata 0,024 maka dengan demikian tanggapan responden dari 70 responden untuk variabel kepuasan masyarakat 86,26%.

Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat terhadap penerimaan pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan/masyarakat saat sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap pelayann yang ditawarkan oleh instansi sangat baik, maka harapan-harapan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.

Indikator yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang yaitu:

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indikator prosedur tidak sulit hal ini didukung berdasarkan Tiga pernyataan yang diberikan kepada responden yang memiliki hasil tertinggi dengan rata-rata yaitu baik 52,2%. Prosedur tidak sulit adalah kondisi dimana mekanisme dan prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit dan tidak menimbulkan kesulitan bagi masyarakat dalam pelaksanaannya, memberikan informasi yang jelas, menyederhanakan proses administrative, responsive terhadap pernyataan masyarakat, dan melibatkan masyarakat dalam keputusan yang mempengaruhi mereka.

Menurut pendapat peneliti bahwa kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang dari segi indikator prosedur yang tidak sulit adalah kunci dalam menilai efisiensi dan keefektifan suatu layanan. Ketika kita menilai seberapa mudah informasi disampaikan, aksesibilitas informasi, tingkat kepuasan pelayanan, kejelasan langkah-langkah yang harus diikuti, Hal ini mengindikasikan bahwa sistem telah berhasil mengutamakan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat, sehingga menciptakan pengalaman positif dalam interaksi dengan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indikator persyaratan sederhana hal ini didukung berdasarkan lima pernyataan yang diberikan kepada responden yang memiliki hasil tertinggi dengan rata-rata yaitu baik 49,9%.

Persyaratan sederhana adalah keadaan diaman persyaratan yang ditetapkan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat, dan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dikantor kecamatan meliputi pelayanan yang ramah, proses administrasinya efisien, informasi yang jelas, dan berpartisipasi masyarakat dalam mengambil keputusan. Menurut pendapat peneliti bahwa pelayanan diberikan dengan baik kepada masyarakat, persepsi yang muncul adalah bahwa persyaratan sederhana telah terpenuhi dengan baik. Pegawai ramah dan membantu, ketersediaan informasi yang mudah, waktu pelayanan yang sesuai, kebersihan dan kenyamanan ruang layanan, serta kelancaran administrasi, semuanya berkontribusi untuk menciptakan pengalaman positif dan persepsi yang baik terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indikator memenuhi harapan hal ini didukung berdasarkan lima pernyataan yang diberikan kepada

responden yang memiliki hasil tertinggi dengan rata-rata yaitu baik 55,4%.

Memenuhi harapan merupakan suatu kondisi agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat pada kantor camat memenuhi harapan masyarakat melalui prosedur transparan, pelayanan yang cepat, komunikasi yang efektif, sehingga menjamin tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi.

Menurut pendapat peneliti bahwa pelayanan diberikan dengan baik kepada masyarakat dan memenuhi harapan dalam semua aspek yang disebutkan, persepsi yang muncul adalah bahwa pelayanan telah memberikan layanan yang baik dan memadai. Ketersediaan informasi yang baik, pelayanan yang sesuai harapan, waktu pelayanan yang tepat, kebersihan dan kenyamanan yang memuaskan, serta proses administrasi yang sesuai dengan harapan, semuanya berkontribusi untuk menciptakan persepsi positif terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan data Output

SPSS 26 dengan uji regresi linear sederhana, variabel kualitas pelayanan mempunyai R/standart Coeffisient Beta sebesar 0,96 atau 96% berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Indikator yang memiliki pengaruh yang paling kuat pada penelitian ini adalah variabel kepuasan masyarakat yang mempunyai nilai rata-rata 86,26% dan pada variabel kualitas pelayanan yang mempunyai nilai rata-rata 84,6%.

Pelayanan yang berkualitas akan membuat masyarakat akan puas dengan pelayanan yang dilakukan sehingga membuat citra atau persepsi masyarakat ke kantor Kecamatan akan semakin tinggi sehingga memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dan juga kantor camat, begitupun sebaliknya ketika masyarakat menerima pelayanan yang kurang berkualitas maka akan membuat citra atau persepsi masyarakat terhadap kantor camat akan buruk.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang” maka dengan ini penulis memberikan kesimpulan

sebagai berikut: Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai 84,6% yang dalam kriteria jawaban responden 75%-100% dalam kategori sangat baik. Dimana indikator yang dominan adalah indikator Emphaty (empati) dan indikator dengan penilaian terendah adalah indikator Realibility (handal). Perhitungan yang dilakukan dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat di kantor kecamatan duampanua kabupaten pinrang sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari 86,26% yang dalam kriteria jawaban 75%-100% dalam kategori sangat baik. Dimana indikator yang paling dominan adalah indikator memenuhi harapan dengan tingkat presentase sebesar 55,4% dan indikator yang terendah adalah persyaratan sederhana dengan presentase 49,9% Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditandai dengan hasil dari regresi linear yang dilakukan yang memperoleh nilai t hitung sebesar 0,963 dengan  $\text{sig} = 0,05$ , t hitung sebesar 0,963 lebih besar dari nilai t tabel dan tingkat signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik

kualitas pelayanan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sehingga memberikan dampak yang positif terhadap instansi.

## REFERENSI

- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of service quality on the customer satisfaction: Case study at online meeting platforms. *Ali, BJ, Saleh, Akoi, S., Abdulrahman, AA, Muhamed, AS, Noori, HN, Anwar, G.(2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms. International Journal of Engineering, Business and Management, 5(2), pp. 65–77.*
- Ali, R. (2017). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wolonwalu. *JUPEKN: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, 2(1), p. 6.*
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and customer satisfaction in Islamic Banks in The Sultanate of Oman. *Sage Open, 10(2), 2158244020919517.*
- Iskandar, A. H. (2020). *SDGs Desa: Percepatan Pencapaian Tujuan Pembangunan Nasional Berkelanjutan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity, 2(6), pp. 511–517.*

- Marlina, L., Anti, N. T., & Ibrahim, I. (2023). Pelayanan Administrasi Di Kantor Uptd Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 11(2), pp. 74–84.
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), pp. 106–118.
- Ryan, B. J., Coppola, D., Canyon, D. V., Brickhouse, M., & Swienton, R. (2020). COVID-19 Community Stabilization and Sustainability Framework: an Integration of The Maslow Hierarchy of Needs and Social Determinants of Health. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 14(5), pp. 623–629.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukenti, K., Sukiman, S., Suropto, S., Rohyani, I. S., & Jupri, A. (2019). Optimalisasi pemanfaatan lahan pekarangan sebagai upaya dalam membantu ketersediaan pangan dan perekonomian masyarakat di desa sukarema, kabupaten lombok timur. *Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA*, 2(2).
- Syafingi, H. M., Dewi, D. A. S., Suharso, H., Sulistyaningsih, P., & Rahmawati, U. (2020). Village fund optimization strategy for rural community welfare in Indonesia. *Journal of Critical Reviews*, 7(7), pp. 580–583.
- Thomas, D. N. (2024). *The Making Of Community Work*. Oxfordshire: Taylor & Francis.
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas dan Kepatuhan Pelayanan Publik oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), pp. 281–293.