



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ni Kadek Tasya Novita Devi<sup>1</sup>, Ni Luh Gede Pivin Suwirmayanti<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Binis dan Vokasi

<sup>2</sup> Program Studi Sistem Komputer, Fakultas Komputer dan Informatika

<sup>1,2</sup>Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

Jl. Raya Puputan No.86, Dangin Puri Klod, Kota Denpasar, Bali

e-mail: <sup>1</sup>tasya\_novita@stikom-bali.ac.id, <sup>2</sup>pivin@stikom-bali.ac.id

### ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 Agustus 2023

Received in revised form 2 Oktober 2023

Accepted 10 November 2023

Available online Desember 2023

### ABSTRACT

*This study aimed to analyze the effect of service quality and the image of the South Kuta District Office on community satisfaction in the South Kuta District area. Sampling techniques in research using techniques purposive sampling involving 100 respondents. Methods of data collection using a questionnaire. Testing the quality of the instrument is done by analyzing the validity and reliability of the instrument. The analysis technique used is multiple regression with the help of the SPSS program. The results showed that 1) partially the quality of service at the South Kuta sub-district office has a significant effect on community satisfaction; 2) partially the image of the South Kuta District Office has a significant effect on community satisfaction; 3) simultaneously the quality of service and the image of the South Kuta District Office have a significant effect on community satisfaction. The simultaneous contribution of service quality variables and the image of the South Kuta District Office to community satisfaction is 94.3%*

**Keywords:** image, satisfaction, quality, community, service.

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Kecamatan Kuta Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian survey. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik purposive sampling yang melibatkan 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengujian kualitas instrumen dilakukan dengan analisis validitas serta reliabilitas instrumen. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) secara parsial kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuta Selatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 2) secara parsial citra Kantor Camat Kuta Selatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat; 3) secara simultan kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kontribusi simultan variabel kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 94,3%.*

**Kata Kunci:** citra, kepuasan, kualitas, masyarakat, pelayanan

Received Agustus 30, 2023; Revised Oktober 2, 2023; Accepted November 10, 2023

\*Corresponding author, e-mail address: [tasya\\_novita@stikom-bali.ac.id](mailto:tasya_novita@stikom-bali.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia menetapkan peraturan menteri Nomor 90 Tahun 2021 tentang pembangunan dan evaluasi zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBK-WBBM) di instansi pemerintahan. Peraturan ini berlaku diseluruh instansi pemerintahan termasuk diantaranya Kantor Camat Kuta Selatan.

Kantor Camat Kuta Selatan merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas dan fungsi pokok melakukan penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum dan urusan pemerintah daerah wilayah kecamatan Kuta Selatan. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Kantor Camat Kuta Selatan melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi pemerintahan kecamatan dan juga masyarakat wilayah kecamatan Kuta Selatan.

Hasil wawancara dengan seksi pelayanan administrasi umum, Ibu Ni Made Sundari, S.Sos, mengatakan kantor Camat Kuta Selatan melakukan pelayanan terkait 1) layanan E-KTP yaitu penerbitan, perubahan dan perbaikan E-KTP, legalisir KK, 2) layanan Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu penerbitan dan perubahan KIA, 3) layanan penduduk non permanen yaitu pengesahan kartu penduduk non permanen, 4) layanan akta yaitu akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian dan akta perceraian, 5) layanan perizinan, 6) layanan warkah silsilah yaitu warkah pertanahan dan surat lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan di wilayah Kuta Selatan. Pada tahun 2022 Triwulan I periode Januari 2022 sampai Maret 2022 indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Camat Kuta Selatan mendapatkan nilai 87,31 dengan kriteria kinerja unit pelayanan "baik". Indeks pelayanan masyarakat ini dinilai dari kemampuan setiap unit pelayanan untuk menjalankan prosedur pelayanan kepada masyarakat dan aspek-aspek lainnya. Selain pelayanan publik, salah satu hal yang perlu ditinjau untuk mengetahui kepuasan masyarakat adalah citra instansi. Citra merupakan kesan yang diperoleh sesuai pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu. Bagi Kantor Camat Kuta Selatan selaku instansi pemerintah yang berperan penting dalam pelayanan administrasi kependudukan, citra diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri instansi. Persepsi masyarakat terhadap Kantor Camat Kuta Selatan selaku instansi pemerintah didasari pada apa yang mereka ketahui atau mereka rasakan selama menerima pelayanan dalam mengurus administrasi kependudukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pandudiary (2017) menyatakan bahwa Citra instansi yang baik dimaksudkan agar instansi dapat tetap hidup dan meningkatkan kreativitasnya bahkan memberikan manfaat lebih bagi orang [1]. Walaupun citra merupakan sesuatu yang abstrak dan tidak dapat diukur secara sistematis, namun wujudnya dapat dirasakan dari hasil penelitian tentang persepsi baik dan buruk yang datang dari khalayak atau masyarakat luas [2]. Penilaian atau tanggapan tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respect), kesan-kesan yang baik yang berakar pada nilai-nilai kepercayaan. Keberhasilan instansi pemerintah membangun citra dipengaruhi oleh berbagai macam faktor [3]. Citra yang baik merupakan perangkat yang kuat bukan hanya untuk menarik masyarakat sebagai konsumen untuk menikmati produk dan jasa, melainkan juga memperbaiki kepuasan masyarakat terhadap instansi atau organisasi tersebut [4].

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat menggambarkan pengaruh kualitas dimensi pelayanan dan citra instansi terhadap kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan kebijakan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah [5]. Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya [6]. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik [7]. Berdasarkan uraian tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau

---

masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

### 2.1.1. Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan yang dikur dari aktivitas yang berkaitan dengan interaksi secara langsung antara orang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu (1) kehandalan (reliability), (2) jaminan (assurance), (3) daya tanggap (responsiveness), (4) empati (empathy) dan (5) bukti fisik (tangibles). Dimensi reliability (keandalan) menurut Kotler, keandalan merupakan kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan andal. Dimensi jaminan (assurance) merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pengetahuan atau informasi produk dan jasa secara tepat, serta ditinjau pula etika dalam memberikan pelayanan, dan keterampilan menanamkan kepercayaan kepada konsumen terhadap instansi [8]. Dimensi daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Menurut Parasuraman, dkk daya tanggap adalah berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan instansi untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Empati (emphaty) berarti kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan [9]. Menurut Parasuraman, dkk (2017) lembaga memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman [6]. Secara garis besar simpati berarti bagaimana instansi memberikan perhatian kepada masyarakat. Dimensi kemampuan fisik (tangibles), menurut Parasuraman, dkk dapat dilihat dari penampilan fisik, media komunikasi yang digunakan dan hal lainnya yang bersifat fisik. Bukti fisik berkenaan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan lembaga serta penampilan petugas [10].

### 2.1.2. Citra Instansi

Citra merupakan sesuatu yang bersifat abstrak karena berhubungan dengan keyakinan, ide dan kesan yang di peroleh dari suatu object tertentu baik dirasakan secara langsung, melalui panca indra maupun mendapatkan informasi dari suatu sumber. Citra perusahaan atau citra lembaga adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan bukan hanya soal produk dan pelayanan semata yang terbentuk karena banyak hal. Hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra perusahaan antara lain sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan dalam bidang keuanganyang pernah diraihny, sukses ekspor, hubungan indrustri yang baik, reputasi pencipta lapangan pekerjaan yang besar, kesediaan untuk memikul tanggung jawab social, komitmen tentang pengadaan riset serta lain sebagainya. Citra perusahaan atau instansi memiliki asosiasi erat dengan kepercayaan konsumen akan kemampuan perusahaan (*credibility*), pengakuan konsumen atas keahlian perusahaan (*perceived expertise*), kepercayaan konsumen akan nilai-nilai perusahaan (*trustworthiness*), dan kemampuan perusahaan untuk menyenangkan pelanggannya (*likeability*). Maka sudah seharusnya perusahaan terus menjaga dan meningkatkan citra mereka mengingat keuntungan-keuntungan dari sebuah *corporate image* yang positif.

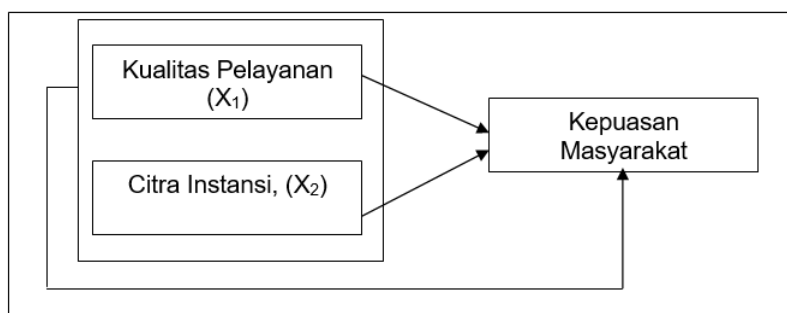
### 2.1.3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara [6]. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman– pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan [3]. Penelitian yang dilakukan oleh Stivani Yanti (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen hotel Ijen View Bondowoso [11]. Sejalan dengan hasil penelitian ini, studi yang dilakukan oleh Elza Finnora (2017) terkait pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa Setiap peningkatan kualitas pelayanan dan citra perusahaan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah baik secara sendiri-sendiri maupun serentak. Secara bersama-sama, perubahan kualitas layanan lebih besar dibandingkan dengan perubahan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah [12]. Demikian pula, kontribusi kualitas layanan lebih besar dibandingkan dengan kontribusi citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah. Terakhir penelitian yang

dilakukan oleh Mada Saputra (2018) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member D'oksigen Clasik Fitnes di Kota Padang [13].

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Desain dan Jenis Penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan desain *Ex Post Facto*. Penelitian *Ex-Post Facto* adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang sudah terjadi dan kemudian merunut kebelakang melalui data tersebut untuk menentukan faktor-faktor penyebab yang menyebabkan terjadinya peristiwa yang diteliti. Adapun konstelasi antar variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1 Konstelasi Variabel

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer diperoleh secara langsung dari objek yang akan diteliti dan data sekunder diperoleh dari sumber lain seperti jurnal, buku, dan data data penunjang penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah data kualitas pelayanan, citra instansi dan kepuasan masyarakat, data ditarik melalui kuesioner untuk masing-masing variabel penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu dan buku-buku yang menunjang yang berkaitan tentang kualitas pelayanan, citra instansi dan kepuasan masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Kuta Selatan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Alasan menggunakan teknik purposive sampling ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi [14]. Dalam teknik purposive sampling, seseorang digunakan sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa orang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. Jumlah sampel yang ditarik dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang didapat dari masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Kuta Selatan. Definisi operasional variabel penelitian disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian [1]

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Memiliki gedung kantor dan fasilitas pelayanan yang memadai 2. Penampilan petugas rapi dan professional 3. Peralatan, perlengkapan dan sarana yang modern
		<i>Realibility</i> (Keandalan)	1. Petugas selalu sopan dan ramah 2. Petugas mampu menggunakan peralatan dan teknologi modern dalam melakukan pelayanan 3. Petugas mampu memberi informasi yang jelas serta menunjukkan sikap bersedia dan ingin membantu masyarakat.

No	Variabel	Dimensi	Indikator
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat</li> <li>5. Petugas selalu memberi timbal balik atau respon yang positif terhadap segala keluhan masyarakat</li> <li>6. Petugas di Kantor Camat Kuta Selatan mampu memberikan dan menjelaskan segala informasi yang di butuhkan</li> </ol>
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.</li> <li>2. Adanya profesionalisme kerja pada petugas pelayanan</li> <li>3. Penyelesaian administrasi sesuai waktu yang ditentukan.</li> </ol>
		<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengutamakan etika komunikasi yang baik</li> <li>2. Petugas memberikan perhatian yang baik kepada setiap masyarakat</li> <li>3. Mengutamakan kepentingan masyarakat</li> </ol>
2	Citra Dinas	<i>Personality</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karakteristik instansi/dinas/perusahaan</li> <li>2. Dinas/perusahaan mempunyai tanggung jawab</li> </ol>
		<i>Reputation</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diyakini memiliki kinerja yang baik oleh masyarakat</li> <li>2. Kredibilitas perusahaan</li> </ol>
		<i>Value</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Budaya organisasi,</li> <li>2. Sikap manajemen peduli kebutuhan dan permintaan masyarakat.</li> </ol>
		<i>Corporate Identity</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang profesional</li> <li>2. Peralatan yang memadai</li> <li>3. Lokasi yang strategis</li> </ol>
3	Kepuasan Masyarakat (Y)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas yang tersedia</li> <li>2. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi</li> <li>3. Menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat</li> <li>4. Berkas terjamin kerahasaannya</li> <li>5. Terjalin hubungan yang baik antara dinas dengan masyarakat.</li> </ol>

Teknik Analisis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana metode yang digunakan adalah metode survey kuesioner yang diberikan kepada sampel dari sebuah populasi dan didesain untuk memperoleh informasi yang spesifik dari responden. Rancangan penelitian ini adalah jenis penelitian non eksperimen dengan bentuk studi pengaruh antara variabel X1 (kualitas pelayanan), X2 (citra instansi) terhadap Y (kepuasan masyarakat). Instrumen dalam pengujian penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dilanjutkan pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengukur ada tidaknya hubungan variabel X<sup>1</sup> (kualitas pelayanan), X<sup>2</sup> (citra instansi) terhadap Y (kepuasan masyarakat). Rumus regresi linier:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ .

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Uji Instrumen Penelitian

Sebelum melakukan pengukuran terhadap persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan, citra instansi dan kepuasan masyarakat, instrumen penelitian sebelumnya divalidasi menggunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel tersebut valid. Pengujian validitas menggunakan korelasi bivariat yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel dengan ketentuan valid, apabila memiliki koefisien korelasi Person product moment ( $r$ )  $> 0,3$  dan nilai signifikan kurang  $0,05$  berarti valid. Hasil uji validitas dapat diketahui bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel dimensi kualitas pelayanan, citra dan kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang signifikan, yaitu nilai sig.  $< 0,05$ , dan koefisien korelasi Person product moment ( $r$ )  $> 0,3$ , sehingga dapat dikatakan item pernyataan pada kuesioner untuk variabel dimensi kualitas pelayanan, citra dan kepuasan masyarakat memenuhi kriteria kualitas data yang baik, yaitu valid. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/ indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel, apabila nilai cronbach's alpha ( $\alpha$ ) suatu variabel  $0,60$  maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel, sedangkan nilai cronbach's alpha ( $\alpha$ ) suatu variabel  $< 0,60$  maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen [2]

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Dimensi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,930	Reliabel
Citra instansi ( $X_2$ )	0,897	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,797	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* semua variabel di atas  $0,60$ , sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel dimensi kualitas pelayanan, citra dan kepuasan masyarakat) tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

##### 4.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik adalah prasyarat analisis regresi berganda yang terdiri dari pengujian normalitas sebaran data, multikolenearitas, linearitas, serta autokorelasi. Berikut secara berturut-turut hasil pengujian persyaratan hasil pengujian persyaratan analisis tersebut adalah sebagai berikut.

###### 1) Uji Normalitas Sebaran Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran data, karena salah satu syarat analisis statistik parametrik adalah bahwa data yang dianalisis mengikuti distribusi normal. Pengujian normalitas sebaran data kualitas pelayanan, citra instansi dan kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 20.0 for Windows diperoleh hasil sebagai berikut

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Sebaran Data [3]

Variabel	Nilai Kolmogorov – Smirnov	Sig.	Simpulan
Kualitas pelayanan	0,101	0,072	Berdistribusi Normal
Citra instansi	0,102	0,085	Berdistribusi Normal
Kepuasan masyarakat	0,130	0,079	Berdistribusi Normal

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov*  $> 0,05$  sehingga hipotesis nol diterima, artinya sebaran data skor variabel kualitas pelayanan ( $X^1$ ), citra instansi ( $X^2$ ) dan kepuasan

masyarakat (Y) berdistribusi normal. Data yang diperoleh sampel tergolong data statistik yang akan diolah menggunakan statistic parametrik yang hasilnya akan digeneralisasi ketingkat populasi oleh karena itu perlu diyakinkan bahwa data statistik tersebar menurut kurva normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain. Didalam penelitian yang menggunakan teknik analisa regresi berganda antar variabel independen tidak boleh saling berkorelasi atau terjadi multikolinieritas. Deteksi tidak terjadinya multikolinieritas dapat dilihat pada *collinearity statistics*, dengan ketentuan apabila nilai *tolerance value* masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan *variance inflation value* atau nilai VIF masing-masing variabel independen berada di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat hasilnya pada Tabel 4 sebagai berikut

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas [4]

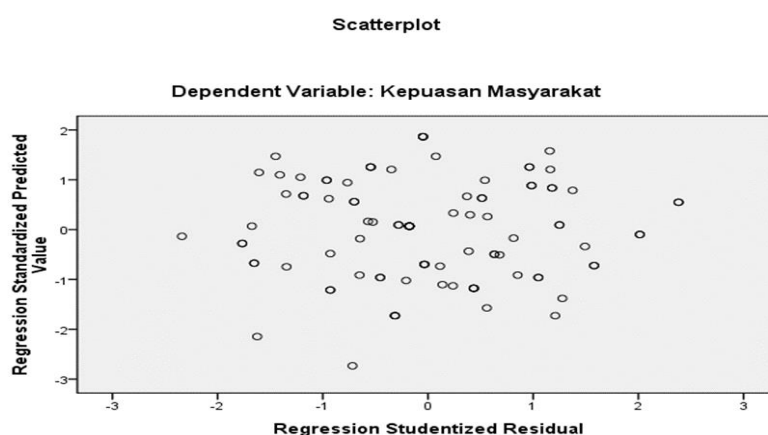
Variabel	Collinearity Variabel Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan	0,168	5,936	Bebas multikolinieritas
Citra Instansi	0,168	5,936	Bebas multikolinieritas

Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Perhitungan *Uji Multikolinieritas dengan VIF* menunjukkan nilai toleran  $> 0,1$  dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $< 10$  maka semua variabel kualitas pelayanan ( $X^1$ ), citra instansi ( $X^2$ ) dan kepuasan masyarakat (Y) memenuhi kriteria bebas dari multikolinieritas.

## 3) Uji Heterokedastisitas

Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik *scatteplot*, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas Hasil pengujian heteroskeastisitas disaajikan pada gambar berikut.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskeastisitas Menggunakan Grafik *scatter plots* [2]

Grafik *scatter plots* pada Gambar 2 memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

## 4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode dengan kesalahan periode t-1 (sebelumnya). Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi digunakan metode Durbin-Watson (Dw Test). Jika nilai Dw ada, maka nilai tersebut dibandingkan dengan nilai table dengan tingkat keyakinan sebesar 95 persen dengan kriteria  $du < d < (4 - du) = 1,681 < d < 2,319$ . Uji autokorelasi dengan metode Durbin-Watson (Dw) disajikan sebagai berikut.

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi [5]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,950	0,903	0,900	1,530	2,112
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Instansi					
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa					

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Dw dengan menggunakan derajat kepercayaan 5% jumlah sampel 100 dengan dua variabel bebas dan satu variabel terikat Y, nilai  $d$  lebih besar dari  $(du)$  1,681 dan lebih kecil dari  $(4-du)$  2,319 maka dapat disimpulkan bahwa pada data penelitian tersebut tidak terjadi autokorelasi.

## 4.3 Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra instansi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kuta Selatan Terdapat tiga hipotesis yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu (1) terdapat pengaruh kualitas pelayanan Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat; (2) terdapat pengaruh citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat, (3) terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis regresi dapat disajikan sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda [6]

Coefficients <sup>a</sup>		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0,468	0,504		0,928	0,356
	Kualitas Pelayanan	0,131	0,020	0,376	6,438	0,000
	Citra Instansi	0,295	0,028	0,616	10,548	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dapat dilihat hasil perhitungan bahwa Koefisiensi constant terhitung  $Y = 0,468 + 0,131X_1 + 0,295X_2 + e$ . Persamaan tersebut menjelaskan beberapa point sebagai berikut:

- Jika kualitas pelayanan, citra instansi sama dengan nol, maka kepuasan masyarakat sebesar 0,468 satuan.
- Jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka dapat meningkatkan nilai untuk variabel kepuasan masyarakat 0,131 satuan.
- Jika citra Kantor Camat Kuta Selatan meningkat satu satuan, maka dapat meningkatkan nilai untuk variabel kepuasan masyarakat 0,295 satuan.



Uji hipotesis pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu pengujian hipotesis yaitu pengaruh variabel bebas secara parsial dan juga secara simultan.

### 1) Uji Hipotesis Secara Parsial

Tabel 7. Hasil Uji-t [7]

Variabel	t-hitung	Signifikan	Keterangan
Kualitas pelayanan	6,438	0,000	Signifikan
Citra instansi	10,548	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil uji-t diketahui bahwa;

- Diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,438 dengan taraf signifikansi 0,000. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, ( $6,438 < 0,05$ ) yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Dengan demikian berarti bahwa hipotesis  $H_1$  "Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat" diterima.
- Diperoleh nilai t-hitung sebesar 10,548 dengan taraf signifikansi 0,000. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, ( $10,548 < 0,05$ ) yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Dengan demikian berarti bahwa hipotesis  $H_1$  "Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat" diterima.

### 2) Uji Hipotesis Secara Simultan

Tabel 8. Hasil Uji-F [8]

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	740.741	2	370.370	820.802	.000 <sup>b</sup>
	Residual	43.769	97	.451		
	Total	784.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Citra, Kualitas Pelayanan

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 820,802. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Dengan demikian berarti bahwa hipotesis  $H_3$  "Terdapat pengaruh yang positif secara bersama-sama (simultan) antara kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat", diterima. Untuk mengetahui kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan uji determinasi. Uji determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *adjusted r square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara dimensi kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 9 sebagai berikut.

Tabel 9 Hasil Analisis Koefisien Determinasi [9]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,972 <sup>a</sup>	0,944	0,943	0,6720

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Instansi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji determinasi pada Tabel 9 diketahui Nilai *adjusted r square* sebesar 0,943, yang artinya kontribusi variabel dimensi kualitas pelayanan dan citra instansi adalah sebesar 94,3%, sementara sisanya sebesar 5,7%, kepuasan masyarakat dijelaskan oleh faktor selain kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

#### 4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa; Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuta Selatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis dimensi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) menunjukkan nilai t-hitung sebesar 6,438 dengan taraf signifikansi 0,000. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, ( $6,438 < 0,05$ ) yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Dengan demikian berarti bahwa hipotesis  $H_1$  “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat” diterima. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu (1) kehandalan (*reliability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang diterapkan oleh KemenpanRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang pembangunan dan evaluasi zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBK-WBBM). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Triadi (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 52,9%, uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel atau ( $9,721 > 1,989$ ) [15].

Citra Kantor Camat Kuta Selatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis dimensi kualitas pelayanan ( $X^1$ ) menunjukkan nilai t-hitung sebesar 10,548 dengan taraf signifikansi 0,000. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, ( $10,548 < 0,05$ ) yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Dengan demikian berarti bahwa hipotesis  $H_1$  “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat” diterima. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Jayananda (2022) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota anggota Koperasi Simpan Dharma Sari Bumi Pagutan [16]. Citra Kantor Camat Kuta Selatan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik citra instansi maka akan meningkat pula tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Camat Kuta Sleatan tersebut.

Secara simultan kualitas pelayanan dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 820,802 dengan signifikansi 0,00, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ . Dengan demikian berarti bahwa hipotesis  $H_3$  “Terdapat pengaruh yang positif secara bersama-sama (simultan) antara kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat”, diterima. hasil uji determinasi pada Tabel 8 diketahui Nilai *adjusted r square* sebesar 0,943, yang artinya kontribusi variabel dimensi kualitas pelayanan dan citra instansi adalah sebesar 94,3%, sementara sisanya sebesar 5,7%, kepuasan masyarakat dijelaskan oleh faktor selain kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Triyadi (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan persamaan regresi  $Y = 8,095 + 0,497X_1 + 0,302X_2$  dan kontribusi pengaruh sebesar 59,2%, uji hipotesis diperoleh F hitung > F tabel atau ( $60,093 > 2,710$ ) [15]. Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah diterima.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tahapan penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil sebagai berikut

- 1) Terdapat pengaruh yang positif antara variabel kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat. Implikasi yang ditemui pada penelitian ini kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti fisik (*tangibles*) sesuai dengan , prinsip pelayanan yang diterapkan oleh Kemenpan-RB, peraturan menteri Nomor 90 Tahun 2021 tentang pembangunan

dan evaluasi zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBK-WBBM).

- 2) Terdapat pengaruh yang positif antara citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap kepuasan masyarakat.
- 3) Kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara bersama. Kontribusi variabel dimensi kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan adalah sebesar 94,3%, sementara sisanya sebesar 5,7%, kepuasan masyarakat dijelaskan oleh faktor selain kualitas pelayanan dan citra Kantor Camat Kuta Selatan yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, saran yang dapat direkomendasikan demi mengoptimalkan tujuan penelitian sebagai berikut;

- 1) Ditinjau dari kualitas pelayanan, Kantor Camat Kuta Selatan diharapkan memberikan perhatian yang lebih terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*/bukti nyata, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan, *emphaty*/empati sebagai upaya peningkatan pelayanan yang prima terhadap masyarakat, misalnya menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam memberikan pelayanan seperti penggunaan nomor antrian secara elektronik atau pendaftaran secara online. Selain itu juga meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai melalui berbagai pelatihan terkait pelayanan.
- 2) Ditinjau dari citra, berdasarkan analisis hasil penelitian citra merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, namun hendaknya Kantor Camat Kuta Selatan terus berupaya meningkatkan citranya di mata masyarakat, dengan aktif dalam menyampaikan nilai dan visi instansi serta membangun interaksi dengan masyarakat dengan membuat forum aduan berbasis digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yushar reza Pandudiary, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Angkutan Kapal (Studi Kasus Pada Penumpang Kapal Pt. Peln), pp. 1–16, 2017.
- [2] E. Safitri, M. Rahayu, and N. K. Indrawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan," *J. Ekon. Bisnis*, no. 1, pp. 13–14, 2016.
- [3] R. Purnama and A. A. Hidayah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Tirtayasa Ekon.*, vol. 14, no. 2, p. 187, 2019, doi: 10.35448/jte.v14i2.6529.
- [4] Kurnia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan," *Appl. Microbiol. Biotechnol.*, vol. 85, no. 1, pp. 2071–2079, 2019.
- [5] H. Azwar, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik," *Sosio e-Kons*, vol. 11, no. 3, p. 259, 2020, doi: 10.30998/sosioekons.v11i3.3629.
- [6] J. B. A. J. dan Futum Hubaib, "Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)," *Dedikasi*, vol. 22, no. 2, p. 105, 2021, doi: 10.31293/ddk.v22i2.5860.
- [7] R. Jefri, "Teori stewardship dan good governance," *J. Ris. Ed. XXVI*, vol. 4, no. 3, pp. 14–28, 2018.
- [8] A. G. Pramasatya, S. Wulandari, and W. Tripiawan, "Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Tk Sandhy Putra Menggunakan Metode Qfd Improving the Quality of Educational Services in Sandhy Putra Kindergarten Using Qfd Method," vol. 4, no. 3, pp. 4278–4285, 2017.
- [9] H. Sofyani, U. Ali, and D. Septiari, "Implementasi Prinsip-Prinsip Tata Kelola yang Baik dan Perannya terhadap Kinerja di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)," *JIA (Jurnal Ilm. ...)*, vol. 5, no. 2, pp. 325–359, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JIA/article/view/29053>.
- [10] A. K. W. Andri Rizko Yulianto, Herudini Subariyanti, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan," *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., vol. 22, 2020.
- [11] S. Y. Atmanegara, D. Cahyono, N. Qomariah, and A. Sanosra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso," *J. Sains Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 9, no. 1, pp. 78–89, 2019, [Online]. Available: [www.budpar.go.id](http://www.budpar.go.id).
- [12] I. Razak, SE., MS. and E. Finnora, "Mulyaningsih, L. A dan Suasana, I. G. A. K, G. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Persahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di

- Denpasar. Jurnal Manajemen Unud. Vol. 5, No. 1, 2016, 1-30. Mulyono,” *J. Manaj. Unud*, vol. 5, no. 1, pp. 1–30, 2016.
- [13] S. Saputra and R. Y. Sudarsa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment,” *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 9, no. 2, pp. 21–31, 2019.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta, 2017.
- [15] T. Triyadi, R. W. Amelia, and A. Khoir, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon TBK Cabang Bintaro,” *J. Ekon. Ef.*, vol. 3, no. 4, p. 509, 2021, doi: 10.32493/jee.v3i4.11289.
- [16] I. N. S. I M. W. Jayananda, “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan,” *Bisma J. Manaj.*, vol. 8, no. 1, p. 13, 2022, doi: 10.30997/jvs.v5i2.2205.