

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KECEPATAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN MARIORIAWA KABUPATEN SOPPENG

Andi Athirah; Prodi Manajemen, Universitas Negeri Makassar^{1*}

Romansyah Sahabuddin; Prodi Manajemen, Universitas Negeri Makassar²

Muh. Ichsan Musa; Prodi Manajemen, Universitas Negeri Makassar³

*Correspondence: andiathirah10@gmail.com

ABSTRACT

Keywords:

*Kualitas Pelayanan,
Kecepatan Pelayanan,
Kepuasan Masyarakat.*

Article Info:

Received: 07/06/2026

Revised: 17/07/2026

Accepted: 07/08/2026

Published: 18/08/2026

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Mariorawa Kabupaten Soppeng. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Mariorawa Kabupaten Soppeng, dengan jumlah sampel 95 responden menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar 7,907 dan signifikansi 0,000, sedangkan variabel kecepatan pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar 3,662 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F hitung sebesar 88,219 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,657 menunjukkan bahwa 65,7% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya 34,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kecepatan pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Mariorawa Kabupaten Soppeng.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

How to cite:

Athirah, A., Sahabuddin, R., & Musa, M. I. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Mariorawa Kabupaten Soppeng. *SINOMIKA JOURNAL: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 5(3), 271–382. <https://doi.org/10.47353/sinomika.v5i3.554>



Introduction

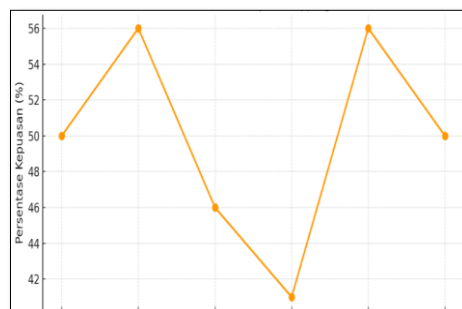
Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas dan kecepatan pelayanan menjadi faktor penentu utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2022), kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian, semakin baik kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diterimanya.

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditunjukkan oleh

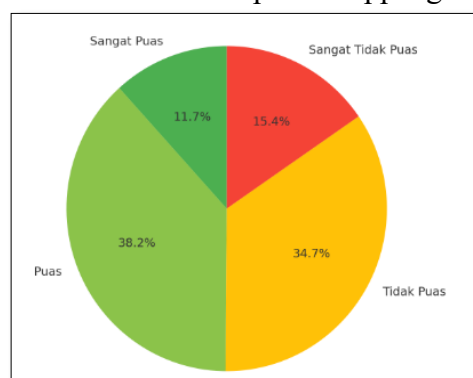
hasil akhir layanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang melibatkan aspek seperti keramahan, kejelasan prosedur, kompetensi petugas, serta kenyamanan fasilitas. Di sisi lain, kecepatan pelayanan menjadi indikator penting yang sering kali menjadi sorotan masyarakat, terutama dalam era digital dan birokrasi modern yang menuntut segala sesuatu dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien.

Di Kabupaten Soppeng, khususnya Kecamatan Marioriawa, peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi perhatian pemerintah. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa keluhan masyarakat terkait lamanya proses pengurusan dokumen, kurangnya informasi pelayanan yang jelas, serta sikap petugas yang belum sepenuhnya responsif. Fenomena ini menunjukkan adanya celah antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima.

Di sisi lain, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu yang sempit, sistem antrian yang belum tertata, serta peralatan kerja yang kurang memadai turut menghambat kelancaran proses pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan juga belum optimal sehingga sebagian besar kegiatan masih dilakukan secara manual, yang berdampak pada rendahnya efisiensi waktu dan transparansi pelayanan. Akibatnya, terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, ramah, dan berkualitas dengan kenyataan yang mereka rasakan. Fenomena ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh dan peningkatan terhadap kualitas serta kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Marioriawa agar tercipta pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berikut data awal kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng.



Gambar 1.1 Tingkat Kepuasan Per Aspek Pelayanan Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng



Gambar 1.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Marioriwa Kabupaten Soppeng

Gambar di atas menunjukkan grafik garis tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan di Kantor Kecamatan Marioriwa Kabupaten Soppeng berdasarkan hasil observasi awal tahun 2025. Grafik tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada aspek kualitas pelayanan dan sikap serta tanggapan petugas, masing-masing mencapai 56%, yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap keramahan dan profesionalitas aparatur kecamatan. Sementara itu, tingkat kepuasan terendah terdapat pada aspek fasilitas dan sarana pelayanan, yaitu sebesar 41%, yang menandakan masih adanya kekurangan dalam penyediaan sarana pendukung dan kenyamanan ruang pelayanan. Secara umum, grafik ini menggambarkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat merasa cukup puas, namun masih terdapat aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan agar pelayanan publik di Kecamatan Marioriwa dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan memenuhi harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat sendiri dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Jika masyarakat merasa puas, maka akan timbul kepercayaan, loyalitas, dan partisipasi aktif dalam kegiatan pemerintahan. Sebaliknya, apabila pelayanan dirasa buruk dan lambat, masyarakat akan bersikap apatis bahkan antipati terhadap instansi tersebut. Hal ini tentu akan menghambat upaya pembangunan yang bersifat partisipatif dan inklusif.

Melihat pentingnya peran kualitas dan kecepatan pelayanan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, maka perlu dilakukan kajian secara ilmiah untuk mengetahui sejauh mana kedua faktor tersebut memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas dan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kecamatan Marioriwa.

Adapun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Nugroho (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya sinergi antara kompetensi aparatur, sistem kerja yang efisien, serta komunikasi yang efektif dalam menciptakan pelayanan publik yang prima. Temuan tersebut diperkuat kembali oleh hasil penelitian Aditya Cholif Firmansyah (2021) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan. Kedua hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya mampu memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan terhadap institusi pemerintah. Dengan demikian, perbaikan kualitas dan kecepatan pelayanan menjadi langkah strategis dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, efektif,.

Namun demikian, masih sedikit penelitian yang secara spesifik meneliti pengaruh kualitas dan kecepatan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di tingkat kecamatan, khususnya di Kabupaten Soppeng. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut yang berfokus pada Kantor Kecamatan Marioriwa guna mengetahui sejauh mana kedua variabel tersebut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan

dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Dengan mengetahui variabel mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat, pemerintah daerah dapat melakukan evaluasi serta perbaikan sistem pelayanan secara lebih tepat sasaran.

Method

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu menjelaskan hubungan antara mempengaruhi dan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang akan diteliti. Penelitian ini berusaha untuk memastikan pengaruh antara dua atau lebih variabel. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pada pelayanan di kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan jumlah dari subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Manorang Salo kecamatan Marioriawa yang telah berhak menerima pelayanan dari kantor kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng. Jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Marioriawa adalah sebanyak 21.000 jiwa.

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi". Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah penduduk atau masyarakat yang berada di Kecamatan Marioriawa sekitar 20.000 jiwa (Berdasarkan data BPS) dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik slovin. Adapun penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat di generalisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan table jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui studi lapangan untuk memperoleh informasi yang lebih akurat dan mudah dipahami, yang dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng melalui Google Form. Sementara itu, data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, makalah, majalah, internet, serta literatur lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian. Pertama, kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden yang telah ditentukan. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan disebarkan kepada masyarakat Kecamatan Marioriawa

Kabupaten Soppeng melalui Google Form. Kedua, observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap kondisi dan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Marioriawa untuk memperoleh gambaran nyata terkait kualitas dan kecepatan pelayanan. Ketiga, studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen, arsip, serta laporan yang berkaitan dengan penelitian guna melengkapi data yang dibutuhkan. Dengan menggunakan ketiga teknik tersebut, diharapkan data yang diperoleh dapat mendukung analisis penelitian secara komprehensif.

Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan skala likert empat poin. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2023). Instrumen penelitian memiliki peran penting dalam mengukur variabel-variabel secara sistematis dan objektif agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat, konsisten, serta dapat dipercaya dalam memahami fenomena yang diteliti (Zayrin et al., 2025). Mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner maka perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, yang bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan mendapatkan data penelitian yang termasuk valid dan reliabel, untuk itu peneliti juga akan melakukan uji ini untuk instrumen penelitian kuesioner.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bantuan program SPSS versi 26. Data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu diolah melalui beberapa tahapan, yaitu uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan layak dan konsisten. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah data memenuhi syarat analisis regresi.

Setelah itu, analisis dilanjutkan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kecepatan pelayanan (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y). Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan uji parsial (uji t) guna mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara sendiri-sendiri, serta uji simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Selain itu, digunakan juga analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan teknik analisis ini, diharapkan dapat diperoleh hasil yang akurat dan dapat menjawab rumusan masalah penelitian.

Results and Discussion

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan apakah kuesioner mampu mengukur aspek yang seharusnya diukur secara akurat dan konsisten. Validitas diukur dengan menggunakan

perangkat lunak SPSS 26 for Windows melalui analisis korelasi antara setiap item dengan total skor. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai R_{hitung} lebih besar dari nilai R_{tabel} . Dalam penelitian ini, nilai R_{tabel} ditentukan berdasarkan derajat kebebasan (df) sebesar $n-2$, di mana n adalah jumlah sampel, yaitu 95 responden. Dengan demikian, $df = 95 - 2 = 93$, dan pada tingkat signifikansi 5%, nilai R_{tabel} yang digunakan adalah 0,202. Dengan menggunakan kriteria tersebut, dapat disimpulkan bahwa item-item yang memiliki nilai R_{hitung} di atas R_{tabel} layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X_1)	No Item	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
Bukti Fisik (Tangibles)	1	0.202	0.652	Valid
	2	0.202	0.680	Valid
Keandalan (Reliability)	4	0.202	0.688	Valid
	5	0.202	0.562	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness)	7	0.202	0.390	Valid
	8	0.202	0.526	Valid
Jaminan (Assurance)	10	0.202	0.387	Valid
	11	0.202	0.345	Valid
Empati (Empathy)	13	0.202	0.670	Valid
	14	0.202	0.338	Valid

Sumber : Diolah oleh Peneliti melalui SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1 pengujian validitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel menggunakan korelasi Product Moment Pearson. Dengan jumlah responden sebanyak 95 orang, nilai r_{tabel} yang digunakan adalah 0,202 pada tingkat signifikansi 5%. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item pada indikator utama, yaitu, Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,202$). Nilai r_{hitung} untuk setiap item berkisar antara 0,490 hingga 0,680, yang berarti seluruh item pernyataan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara konsisten. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini untuk tahap analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kecepatan pelayanan (X_2)

Kecepatan pelayanan (X_2)	No Item	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
Kecepatan proses pelayanan	1	0.202	0.540	Valid
Ketepatan waktu pelayanan	2	0.202	0.531	Valid
Ketepatan dalam pelayanan	3	0.202	0.458	Valid
Kemudahan prosedur pelayanan	4	0.202	0.558	Valid

Efisiensi pelayanan	5	0.202	0.460	Valid
---------------------	---	-------	-------	-------

Sumber : Diolah oleh Peneliti melalui SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa hasil pada kolom Corrected Item-Total Correlation dari 5 indikator dan 5 item pertanyaan menunjukkan nilai R_{hitung} yang lebih tinggi dibandingkan dengan R_{tabel} (0,202), sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat (Y)	No Item	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
Kesesuaian harapan	1	0.202	0, 567	Valid
	2	0.202	0, 652	Valid
Kepuasan terhadap pelayanan	3	0.202	0, 532	Valid
	4	0.202	0, 428	Valid
Kenyamanan pelayanan	5	0.202	0, 325	Valid
	6	0.202	0, 548	Valid
Minat menggunakan kembali	7	0.202	0, 469	Valid
	8	0.202	0.519	Valid
Rekomendasi kepada orang lain	9	0.202	0, 463	Valid
	10	0.202	0, 420	Valid

Sumber : Diolah oleh Peneliti melalui SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3 uji validitas dilakukan terhadap tiga item pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson. Dengan jumlah responden sebanyak 95 orang, nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah 0,202. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , yaitu masing-masing 0,567, 0,532, dan 0,469. Nilai ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur konstruk Kepuasan Masyarakat secara konsisten dan akurat. Dengan demikian, kelima indikator pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam proses analisis data pada penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Untuk menentukan apakah kuesioner reliabel maka dapat tercermin dari nilai Cronbach Alpha yang dihitung menggunakan SPSS 26. Jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 maka item kuesioner dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilainya dibawah dari 0,6 maka item tersebut dianggap tidak reliabel. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dan kecepatan pelayanan (X2), dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	R_{tabel}	Keterangan
----------	----------------	-------------	------------

Kualitas Pelayanan (X₁)	0.870		Reliabel
Kecepatan Pelayanan (X₂)	0.897	0,6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.707		Reliabel

Sumber: Diolah oleh Peneliti melalui SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, nilai Cronbach Alpha untuk variabel independen Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0,870, Kecepatan Pelayanan (X₂) sebesar 0,897, dan variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,707. Ketiga nilai tersebut lebih besar dari 0,6 yang menunjukkan bahwa setiap item kuesioner pada variabel tersebut dapat dianggap reliabel dan semua variabel dapat dianggap terpercaya untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, yang merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis regresi dan uji statistik parametrik. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan SPSS versi 26. Kriteria pengujian yaitu jika nilai signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal, sedangkan jika < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas disajikan pada tabel berikut.:

Tabel 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14766704
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.045
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.251 ^c

Sumber : (Diolah Oleh Peneliti Melalui SPSS 26, 2026)

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnow untuk data residual yang tidak terstandarisasi. Nilai statistik adalah 0,066 dengan nilai signifikansi (Asymp. Sig.) sebesar 0,251. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini mengikuti distribusi normal. Hal ini berarti asumsi normalitas terpenuhi, yang mendukung validitas penggunaan teknik statistik parametrik dalam analisis selanjutnya.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas di gunakan untuk menguji apakah modal regresi ditemukan adanya hubungan antar variable bebas. Tujuan untuk menguji apakah pada penelitian ini terdapat korelasi antar variable sampel. Untuk menentukan ada atau tidak multikolinearitas dalam modal regresi ini bias dilihat dari nilai infaction factor (VIF) apakah dari 10 dan nilai tolerance dari 0,1 maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficientsa

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)	,187		
Kualitas Pelayanan	,000	,725	1,380
Kecepatan Pelayanan	,000	,684	1,286

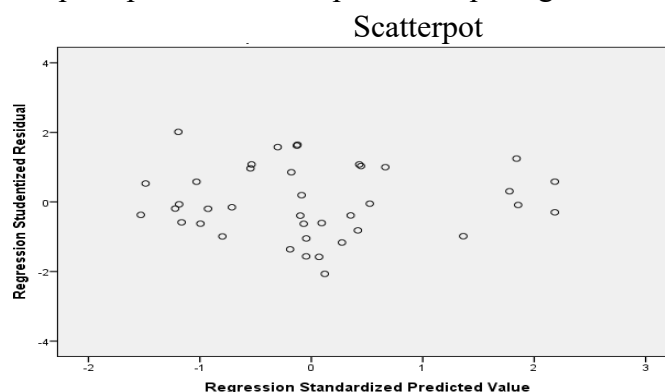
Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.21 diatas diketahui bahwa nilai tolerance dari variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,725, dan variabel Kecepatan Pelayanan (X2) sebesar 0,684 menunjukkan nilai tolerance variabel independen diatas 0,1 (Tolerance Value > 0,1). Dan nilai VIF dari variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 1,380 dan nilai VIF dari variabel independen Kecepatan Pelayanan (X2) sebesar 1,286 menunjukkan nilai VIF di bawah 10 (VIF < 10).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot dari pengolahan SPSS Statistics 26 pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan gambar 4.1 grafik scatterplot tersebut dapat terlihat bahwa model regresi tidak membentuk pola tertentu dalam grafik sehingga tidak mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

4. Uji Glejser

Uji Glejser dilakukan untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan pada penelitian ini. Uji ini dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap masing-masing variabel independen. Model regresi dinyatakan bebas heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi setiap variabel lebih besar dari 0,05.

Pengujian ini penting dilakukan karena heteroskedastisitas dapat menyebabkan ketidakkonsistenan varians residual, sehingga menghasilkan estimasi koefisien regresi yang kurang akurat. Oleh karena itu, Uji Glejser digunakan untuk memastikan bahwa model regresi yang dipakai memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lanjutan. Adapun hasil uji Glejser dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7. Uji Glejser

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas pelayanan (X ₁)	0,884	0,379	Homoskedastisitas
Kecepatan Pelayanan (X ₂)	1,102	0,273	Homoskedastisitas

Sumber: Hasil Olahan SPSS 26, 2026

Berdasarkan hasil Uji Glejser pada Tabel 4.22 diperoleh bahwa seluruh variabel independen, yaitu Kualitas pelayanan (X₁) dan Kecepatan Pelayanan (X₂) memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residual. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Seluruh variabel menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan atau Homoskedastisitas, sehingga model layak digunakan untuk analisis regresi lanjutan.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan linear antar variabel Kualitas pelayanan (X₁) dan Kecepatan Pelayanan (X₂) dengan variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Uji Linearitas

No	Variabel Independen	Sig. Linearity	Sig. Deviation	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,000	0,272	Linear
2	Kecepatan Pelayanan (X ₂)	0,000	0,604	Linear

Sumber: Hasil Olahan SPSS 26, 2026

Berdasarkan Tabel 4.23 hasil uji linearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Significance Linearity < 0,05 dan nilai Deviation from Linearity > 0,05. Hal ini menandakan bahwa terdapat hubungan yang linear dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan dengan Keputusan Masyarakat. Dengan demikian, seluruh variabel independen dalam penelitian ini memenuhi asumsi linearitas dan layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

Bagian ini membahas dampak variabel-variabel independen terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng

Bagian ini membahas pengaruh variabel independen terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng, khususnya pengaruh kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji t lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, ramah, jelas, serta didukung fasilitas yang memadai mampu memenuhi harapan masyarakat, sehingga mendorong terciptanya kepuasan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng.

Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng

Pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis diterima. Artinya, semakin cepat pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung merasa puas apabila proses pelayanan tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, serta petugas mampu bekerja secara efisien dan responsif. Sebaliknya, pelayanan yang lambat akan menimbulkan ketidakpuasan karena dapat menghambat aktivitas masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kecepatan pelayanan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng.

Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng

Kualitas pelayanan dan kecepatan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji simultan (uji F) yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis diterima. Artinya, kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin cepat proses pelayanan yang dilakukan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Kombinasi antara pelayanan yang ramah, jelas, dan profesional dengan waktu pelayanan yang efisien mampu memenuhi

harapan masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan kecepatan pelayanan secara bersamaan perlu terus dilakukan untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kecepatan pelayanan secara simultan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pihak Kantor Kecamatan Marioriawa perlu terus melakukan peningkatan secara menyeluruh terhadap kedua aspek tersebut, agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Conclusion

Berdasarkan temuan dan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Marioriawa Kabupaten Soppeng. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terbukti mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, kecepatan pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang berarti pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik. Selanjutnya, kualitas pelayanan dan kecepatan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil kombinasi antara kualitas pelayanan yang baik dan kecepatan pelayanan yang optimal.

References

- Djaali. (2020). Metodologi penelitian pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Firmansyah, A. C. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. Lamongan: Universitas Islam Lamongan.
- Hardiyansyah. (2023). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya (Edisi revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2023). Manajemen kualitas pelayanan. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Marketing management (16th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Nurdin. (2023). Manajemen pelayanan publik. Makassar: CV. Sah Media.
- Pasolong, H. (2023). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta.
- Putra. (2021). Kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 120–130.
- Rahmah, R., et al. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 7(1), 45–55.

- Rifqi, M. (2022). Kepuasan masyarakat dalam perspektif pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(1), 33–40.
- Rizq, A. (2021). Peran umpan balik masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4(2), 88–96.
- Sari, D., & Nugroho, A. (2021). Pengaruh kualitas dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(1), 10–20.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susila, I. K. (2022). *Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik*. Denpasar: CV. Pustaka Bali.
- Wau, H., & Samalua, F. (2021). Disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 55–63.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2022). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.
- Zayrin, et al. (2025). Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian sosial. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 8(1), 1–10.