

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Tangerang

Rivaldo Herniza Putra ^{1*}

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya No. 98, Jakarta Pusat
Email Korespondensi: rivaldo150304@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Tangerang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kendala pelayanan publik, seperti informasi yang kurang jelas, respons petugas yang belum optimal, dan waktu tunggu yang masih lama sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi adalah masyarakat pengguna layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dengan sampel 100 responden yang ditentukan melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ($t = 7,352$; $\text{sig.} = 0,000$). Waktu Tunggu juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ($t = 4,150$; $\text{sig.} = 0,000$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ($F = 822,234$; $\text{sig.} = 0,000$), dengan koefisien determinasi (R^2) 0,966, yang berarti kedua variabel menjelaskan 96,6% variasi Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya 3,4% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Waktu Tunggu; Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This study analyzes the effect of Service Quality and Waiting Time on Public Satisfaction at the Women's Empowerment and Child Protection Service in Tangerang. It was motivated by persistent challenges in public service delivery, including unclear service information, suboptimal staff responsiveness, and long waiting times, which may affect public satisfaction. This research employed a quantitative method with a descriptive and verificative approach. The population comprised the public served by the Women's Empowerment and Child Protection Service, with a sample of 100 respondents selected through saturated sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with IBM SPSS Statistics version 25 through validity, reliability, and classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. Results show that Service Quality has a positive and significant effect on Public Satisfaction ($t = 7.352$; $\text{sig.} = 0.000$), and Waiting Time also has a positive and significant effect on Public Satisfaction ($t = 4.150$; $\text{sig.} = 0.000$). Simultaneously, both variables significantly affect Public Satisfaction ($F = 822.234$; $\text{sig.} = 0.000$), with a coefficient of determination (R^2) of 0.966, indicating the variables explain 96.6% of the variation in Public Satisfaction, the remainder explained by other factors.

Keywords: Service Quality; Waiting Time; Public Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat saat ini menuntut pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, dalam praktiknya masih banyak instansi pelayanan publik yang menghadapi berbagai kendala, seperti prosedur pelayanan yang rumit, kurangnya kejelasan informasi, keterbatasan fasilitas, serta lamanya proses pelayanan. Kondisi tersebut sering kali menyebabkan harapan masyarakat tidak terpenuhi sehingga menimbulkan ketidakpuasan

terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila tingkat kepuasan masyarakat rendah, maka kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah juga dapat menurun.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui ketepatan pelayanan, kejelasan informasi, keramahan pegawai, kemampuan petugas, serta fasilitas pelayanan yang memadai (Rahmawati et al., 2024). Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan pengalaman positif kepada masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan masyarakat merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan karena informasi yang diberikan belum sepenuhnya jelas. Selain itu, fasilitas ruang tunggu dinilai kurang nyaman ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak, dan respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat terkadang masih kurang cepat, terutama saat pelayanan sedang ramai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu merupakan lamanya masyarakat menunggu sejak proses pendaftaran hingga pelayanan selesai diberikan (Silaswara et al., 2021). Dalam pelayanan publik, masyarakat cenderung menginginkan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Semakin lama waktu tunggu pelayanan, maka semakin besar kemungkinan masyarakat merasa tidak nyaman dan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Kajian mengenai kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan, namun hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan masyarakat masih menunjukkan temuan yang beragam pada berbagai objek pelayanan publik maupun swasta, sehingga masih relevan untuk dikaji lebih lanjut pada konteks instansi pemerintah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak?; 2) Apakah waktu tunggu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak?; 3) Apakah kualitas pelayanan dan waktu tunggu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta meminimalkan waktu tunggu pelayanan, sekaligus memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Fajriansyah et al., 2022). Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Zain et al., 2022a). Sejalan dengan itu, kualitas pelayanan merupakan kapabilitas suatu organisasi dalam memenuhi serta mewujudkan ekspektasi pelanggan, di mana apabila layanan yang dirasakan secara langsung telah sejalan dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dinilai positif dan pada akhirnya mampu memberikan kepuasan (Hernita, 2025).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam bentuk sesuatu yang tidak memiliki wujud fisik namun keberadaannya dapat dirasakan secara langsung oleh penerima layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui bagaimana penerima layanan menilai dan merespons layanan yang telah diterima dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan yang dimiliki (Ismiyati, 2023).

Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini, digunakan sepuluh indikator yang meliputi: 1) ketepatan pelayanan kepada pelanggan; 2) kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji; 3) kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan; 4) ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan; 5) kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan; 6) kesiapan petugas membantu pelanggan; 7) kesopanan dan keramahan petugas; 8) pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan; 9) perhatian petugas terhadap kebutuhan pelanggan; dan 10) kemudahan pelanggan dalam memperoleh pelayanan (Kotler, 2021).

Waktu tunggu merupakan lamanya waktu yang dibutuhkan seseorang untuk memperoleh pelayanan sejak pertama kali datang hingga pelayanan selesai diberikan. Dalam konteks pelayanan, waktu tunggu menjadi salah satu indikator penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan karena berkaitan dengan kecepatan dan efisiensi

proses pelayanan (Saputri, 2026). Waktu tunggu adalah rentang waktu yang dirasakan pelanggan selama menunggu proses pelayanan berlangsung, yang dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima; semakin singkat waktu tunggu, maka semakin baik penilaian pelanggan terhadap pelayanan tersebut (Tinaningsih, 2024).

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin singkat waktu tunggu yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima; sebaliknya, waktu tunggu yang terlalu lama akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat (Zulaika et al., 2022).

Kondisi ruang tunggu turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap lamanya waktu tunggu yang dirasakan. Indikator waktu tunggu dalam penelitian ini merujuk pada kondisi ruang tunggu pelayanan yang meliputi: 1) ketersediaan tempat duduk yang memadai; 2) kebersihan ruang tunggu; 3) tersedianya pendingin ruangan atau kipas angin; 4) tersedianya fasilitas pendukung seperti toilet dan tempat sampah; 5) kondisi ruang tunggu yang tertib dan aman; 6) adanya petugas atau pengawasan di area pelayanan; 7) luas ruang tunggu yang memadai; dan 8) kemudahan akses keluar masuk ruang tunggu (Haryono, 2024).

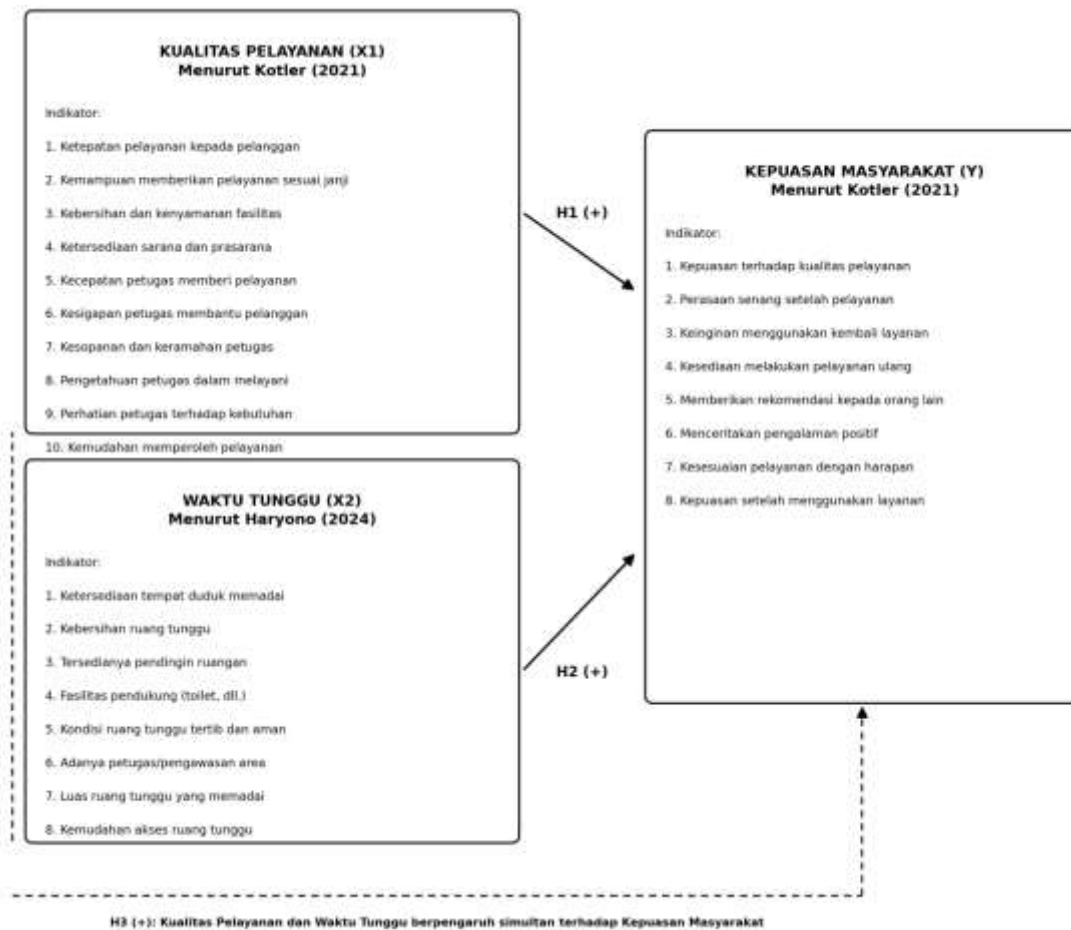
Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diterimanya setelah membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya (Priatna, 2025). Kepuasan cenderung berbeda antara satu individu dengan individu lainnya, hal ini terjadi karena adanya faktor seperti usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental, dan kepribadian. Kepuasan masyarakat juga merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik (Zain et al., 2022b).

Indikator kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: 1) kepuasan terhadap kualitas pelayanan; 2) perasaan senang setelah memperoleh pelayanan; 3) keinginan menggunakan kembali layanan; 4) kesediaan melakukan pelayanan ulang; 5) memberikan rekomendasi kepada keluarga atau teman; 6) menceritakan pengalaman positif kepada orang lain; 7) kesesuaian pelayanan dengan harapan; dan 8) kepuasan setelah menggunakan produk atau jasa (Kotler, 2021).

Penelitian mengenai hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien pada klinik umum menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan penerima layanan (Zulaika et al., 2022). Sejalan dengan itu, penelitian pada Kantor Urusan Agama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan (Kurniaty, 2022). Penelitian lain pada bidang pelayanan kesehatan juga menunjukkan bahwa waktu tunggu yang sesuai dengan standar pelayanan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik, sedangkan waktu tunggu yang terlalu lama berpotensi menurunkan kepuasan pengguna layanan (Wijayanti, 2023). Ketiga penelitian tersebut memperkuat dugaan bahwa kualitas pelayanan dan waktu tunggu merupakan faktor yang relevan untuk dikaji pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pada konteks pelayanan publik di instansi pemerintah seperti Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang menjadi objek penelitian ini.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan dan waktu tunggu pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Selain kualitas pelayanan, waktu tunggu juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Waktu tunggu yang singkat menunjukkan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa nyaman dalam memperoleh pelayanan. Sebaliknya, waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidakpuasan karena masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, kerangka berpikir penelitian ini digambarkan pada Gambar 1.



Sumber: (Diolah oleh Penulis, 2026)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 H_{01} : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

H_{a1} : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

H_{02} : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

H_{a2} : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

H_{03} : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

H_{a3} : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik data serta menguji hubungan sebab akibat antarvariabel melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Tangerang, dengan jumlah populasi sebanyak 100 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (total sampling), yaitu teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2021). Dengan demikian, sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Penelitian ini menggunakan dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan waktu tunggu (X2), serta satu variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y). Variabel kualitas pelayanan diukur melalui 10 item pernyataan, variabel waktu tunggu diukur melalui 8 item pernyataan, dan variabel kepuasan masyarakat diukur melalui 8 item pernyataan, yang seluruhnya menggunakan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju sampai dengan 5 = Sangat Setuju).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka. Kuesioner merupakan alat utama pengumpulan data primer yang disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2019). Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 25.

Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (corrected item-total correlation) dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%; suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Sugiyono, 2021). Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, dan uji multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,05, dan dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 (Ghozali, 2021).

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan dan besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan waktu tunggu (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan: Y = Kepuasan Masyarakat; a = Konstanta; b_1 , b_2 = Koefisien regresi variabel bebas; X1 = Kualitas Pelayanan; X2 = Waktu Tunggu; e = Variabel pengganggu.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dan uji F (simultan) untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dengan kriteria pengujian H_0 ditolak apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Ghozali, 2021). Selanjutnya, uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen, baik secara simultan melalui nilai R Square pada tabel Model Summary, maupun secara parsial melalui perhitungan sumbangan efektif (SE) dengan rumus $SE = \text{Beta} \times \text{Zero Order} \times 100\%$.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari 100 responden masyarakat pengguna layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Tangerang. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 65 orang (65%) dan responden laki-laki berjumlah 35 orang (35%), sehingga responden penelitian ini didominasi oleh perempuan. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif 20–30 tahun sebanyak 53 orang (53%), diikuti usia 31–40 tahun sebanyak 22 orang (22%), usia di atas 40 tahun sebanyak 13 orang (13%), dan usia di bawah 20 tahun sebanyak 12 orang (12%). Berdasarkan pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan S1 merupakan kelompok terbanyak yaitu 48 orang (48%), diikuti SMA/SMK sebanyak 40 orang (40%), Diploma sebanyak 10 orang (10%), dan S2 sebanyak 2 orang (2%). Profil tersebut menggambarkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh masyarakat usia produktif dengan tingkat pendidikan yang cukup baik.

4.1. Uji Kualitas Data

4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat ukur mampu mengungkapkan konsep yang diukur, dengan membandingkan nilai r hitung (corrected item-total correlation) terhadap nilai r tabel. Untuk $n = 100$ dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 98$ pada taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1986.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X1.1	0,960	0,1986	Valid
2	X1.2	0,955	0,1986	Valid
3	X1.3	0,955	0,1986	Valid

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
4	X1.4	0,950	0,1986	Valid
5	X1.5	0,965	0,1986	Valid
6	X1.6	0,945	0,1986	Valid
7	X1.7	0,953	0,1986	Valid
8	X1.8	0,942	0,1986	Valid
9	X1.9	0,935	0,1986	Valid
10	X1.10	0,954	0,1986	Valid

Sumber: (Data diolah, 2026)

Seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,1986), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur variabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Waktu Tunggu (X2)

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X2.1	0,939	0,1986	Valid
2	X2.2	0,962	0,1986	Valid
3	X2.3	0,939	0,1986	Valid
4	X2.4	0,953	0,1986	Valid
5	X2.5	0,959	0,1986	Valid
6	X2.6	0,969	0,1986	Valid
7	X2.7	0,947	0,1986	Valid
8	X2.8	0,962	0,1986	Valid

Sumber: (Data diolah, 2026)

Seluruh item pernyataan pada variabel Waktu Tunggu memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,1986), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur variabel.

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

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y1	0,950	0,1986	Valid
2	Y2	0,933	0,1986	Valid
3	Y3	0,962	0,1986	Valid
4	Y4	0,954	0,1986	Valid
5	Y5	0,963	0,1986	Valid
6	Y6	0,965	0,1986	Valid
7	Y7	0,952	0,1986	Valid
8	Y8	0,959	0,1986	Valid

Sumber: (Data diolah, 2026)

Seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,1986), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur variabel.

4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden terhadap item-item pernyataan dalam instrumen penelitian, menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Sugiyono, 2021).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,988	10	Reliabel
Waktu Tunggu (X2)	0,986	8	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,986	8	Reliabel

Sumber: (Data diolah, 2026)

Nilai Cronbach's Alpha dari seluruh variabel yang diuji berada di atas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan konsisten sebagai alat ukur.

4.2. Uji Asumsi Klasik

4.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak, menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

Keterangan	Nilai
N	100
Mean	0,0000000
Std. Deviation	1,51934611
Test Statistic	0,310
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,080

Sumber: (Output SPSS Versi 25, 2026)

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,080 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.2.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, menggunakan uji Glejser. Model regresi dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2,934	0,598	-	4,910	0,000
Kualitas Pelayanan	-0,093	0,048	-0,812	-1,929	0,059
Waktu Tunggu	0,056	0,061	0,390	0,926	0,358

Sumber: (Output SPSS Versi 25, 2026)

Nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (0,059) dan Waktu Tunggu (0,358) berada di atas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

4.2.3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi, dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 (Ghozali, 2021).

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,279	2,667	Tidak terjadi multikolinearitas
Waktu Tunggu	0,279	2,667	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: (Output SPSS Versi 25, 2026)

Nilai Tolerance kedua variabel independen sebesar 0,279 (> 0,10) dan nilai VIF sebesar 2,667 (< 10), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu, dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan dan besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Waktu Tunggu (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25 disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	0,421	0,854	-	0,493	0,624
Kualitas Pelayanan	0,507	0,069	0,634	7,352	0,000
Waktu Tunggu	0,359	0,086	0,358	4,150	0,000

Sumber: (Output SPSS Versi 25, 2026)

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,421 + 0,507 X_1 + 0,359 X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa: 1) nilai konstanta sebesar 0,421 berarti apabila variabel Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu bernilai 0, maka Kepuasan Masyarakat bernilai 0,421; 2) koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,507 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,507 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap; 3) koefisien regresi Waktu Tunggu sebesar 0,359 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Waktu Tunggu akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,359 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan yang lebih besar dibandingkan Waktu Tunggu menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang relatif lebih besar terhadap Kepuasan Masyarakat.

4.4. Pengujian Hipotesis

4.4.1. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Nilai t tabel diperoleh dengan rumus $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 97)$, yaitu sebesar 1,985. Kriteria pengujian: apabila t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

Tabel 9. Hasil Uji t (Parsial)

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	0,421	0,854	-	0,493	0,624
Kualitas Pelayanan	0,507	0,069	0,634	7,352	0,000
Waktu Tunggu	0,359	0,086	0,358	4,150	0,000

Sumber: (Output SPSS Versi 25, 2026)

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7,352 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian H01 ditolak dan Ha1 diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 2) Pengaruh Waktu Tunggu (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai t hitung variabel Waktu Tunggu sebesar 4,150 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian H02 ditolak dan Ha2 diterima, yang berarti Waktu Tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

4.4.2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2021). Kriteria pengujian: apabila F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

Tabel 10. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3334,601	2	1667,300	822,234	0,000
Residual	115,583	57	2,028	-	-
Total	3450,183	59	-	-	-

Sumber: (Output SPSS Versi 25, 2026)

Nilai F hitung sebesar 822,234 lebih besar dari F tabel sebesar 3,156 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H03 ditolak dan Ha3 diterima. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

4.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi parsial (sumbangan efektif) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, dihitung dengan rumus $SE = \text{Beta} \times \text{Zero Order} \times 100\%$.

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Model	Beta	Zero-order	Partial	Part
Kualitas Pelayanan	0,634	0,978	0,698	0,178
Waktu Tunggu	0,358	0,967	0,482	0,101

Sumber: (Output SPSS Versi 25, 2026)

Tabel 12. Hasil Perhitungan Sumbangan Efektif (SE)

Variabel Independen	Beta $\times$ Zero Order	Sumbangan Efektif (%)
Kualitas Pelayanan (X1)	0,634 $\times$ 0,978	62,88%
Waktu Tunggu (X2)	0,358 $\times$ 0,967	34,61%
Total	-	97,49%

Sumber: (Data diolah, 2026)

Kualitas Pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 62,88% terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan Waktu Tunggu memberikan sumbangan efektif sebesar 34,61%. Secara keseluruhan, kedua variabel independen memberikan total kontribusi sebesar 97,49% terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel yang memberikan pengaruh paling besar.

Koefisien determinasi simultan (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen secara bersama-sama dalam menjelaskan variabel dependen, dilihat dari nilai R Square pada tabel Model Summary.

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,983	0,966	0,965	1,424

Sumber: (Output SPSS Versi 25, 2026)

Nilai R Square sebesar 0,966 atau 96,6% menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu mampu menjelaskan variasi Kepuasan Masyarakat sebesar 96,6%, sedangkan sisanya sebesar 3,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu memiliki hubungan yang sangat kuat dalam memengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dengan kontribusi pengaruh sebesar 62,88%. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi Kepuasan Masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan — baik dari segi ketepatan pelayanan, fasilitas, sikap petugas, maupun kemudahan memperoleh pelayanan — maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan (Kurniaty, 2022).

4.5.2. Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Waktu Tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan kontribusi pengaruh sebesar 34,61%. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin nyaman kondisi ruang tunggu dan semakin baik pengelolaan waktu tunggu pelayanan, maka semakin tinggi kecenderungan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta kondisi ruang tunggu yang tertib dan aman menjadi faktor yang mendukung kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa waktu tunggu merupakan indikator mutu pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (Zulaika et al., 2022).

4.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dengan nilai R Square sebesar 0,966 atau 96,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berperan besar dalam membentuk Kepuasan Masyarakat, dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel yang memberikan kontribusi paling dominan dibandingkan Waktu Tunggu. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan masyarakat

perlu dilakukan secara terintegrasi antara peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan waktu tunggu yang lebih efisien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Tangerang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 7,352 lebih besar dari t tabel 1,985 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dengan kontribusi pengaruh sebesar 62,88%. Kedua, Waktu Tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,150 lebih besar dari t tabel 1,985 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dengan kontribusi pengaruh sebesar 34,61%. Ketiga, Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 822,234 lebih besar dari F tabel 3,156 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dengan nilai R Square sebesar 0,966 atau 96,6%, sedangkan sisanya sebesar 3,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut. Pertama, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan ketepatan pelayanan, mengingat variabel ini memberikan kontribusi pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat. Kedua, instansi diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan pengelolaan waktu tunggu, seperti penyediaan tempat duduk yang memadai, kebersihan ruang tunggu, serta sistem antrian yang lebih efektif agar masyarakat merasa lebih nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Ketiga, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti kompetensi pegawai, sarana dan prasarana, atau sistem informasi pelayanan, serta memperluas objek dan jumlah responden penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Masyarakat.

REFERENSI

- Fajriansyah, Taufiq, M. I., Sasmita, H., Hamdat, A., & Singkeruang, A. W. T. F. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Produktivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Daya Di Masa Covid-19. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 1(2), 150–160. <https://doi.org/10.56858/jsmn.v1i2.95>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Universitas Diponegoro.
- Haryono, S. (2024). *Manajemen Kinerja SDM (Teori dan Aplikasi)*. Luxima Metro Media.
- Hernita, D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KCP Kuala Meulaboh. 2(18). <https://doi.org/10.62710/1c4jw126>
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Kotler, P. (2021). *Marketing Management (Global Edition)*.
- Kurniaty, H. (2022). The Effect Of Service Quality On Community Satisfaction Of Service Users In The Religious Affairs Office, Karau District, Kuala In 2022. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/pencerah>
- Priatna, A. (2025). Analisis Strategi Pemasaran Digital Dalam Pengembangan Bisnis E-Commerce CV. Aufco Menggunakan Metode SOSTAC. 20(1). <https://doi.org/10.35969/interkom.v20i1.440>
- Rahmawati, F., Hadita, H., & Komariah, N. S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering Ar-Risalah di Kota Bekasi. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(1).

- Saputri, E. O. (2026). Pengaruh Ketersediaan Obat, Waktu Tunggu Resep, dan Pemberian Informasi Obat Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RS Islam Al Muchtar Karawang. 10(1). <https://doi.org/10.52643/marsi.v10i1.7883>
- Silaswara, D., Prameswari, R., Kurnawan, A., Kurnawan, E., & Andy. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia (Y. C. Giap, Ed.). CV. Pustaka Kreasi Mandiri.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. PT Alfabeta.
- Tinaningsih, M. D. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Kepuasan Pasien. 15(2). <https://doi.org/10.34035/jk.v15i2.1367>
- Wijayanti. (2023). Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing. <https://journal.aiska-university.ac.id/index.php/ASJN>
- Zain, D., Bisnis, A., & Negeri Pontianak, P. (2022a). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Zain, D., Bisnis, A., & Negeri Pontianak, P. (2022b). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Zulaika, Z., Suhermi, S., & Soejoto, N. N. (2022). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Klinik Relof Tahun 2022. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 14(2), 298–307. <https://doi.org/10.37012/jik.v14i2.1277>