

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Kecamatan Ngamprah

Mega Oktaviawati¹, Agustina Setiawan², Wawan Gunawan³

¹ Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan UNJANI, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

^{2,3} Magister Ilmu Pemerintahan UNJANI, Cimahi, Jawa Barat, Indonesia

Email: megajutek88@gmail.com

Abstract : *The research conducted aims to analyze the impact of public service quality on the level of public satisfaction in Ngamprah District, particularly in the implementation of the District Integrated Administration Service System (PATEN). Using simple linear regression analysis, this study evaluates the relationship between public service quality (X) and public satisfaction (Y). Data was collected from 33 respondents through questionnaires measured using a Likert scale. The analysis results indicate that public service quality has a significant impact on public satisfaction, with a regression parameter value of 0.423 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination, or R Square, is valued at 0.771, indicating that 77.1% of the variance in public satisfaction can be explained by the quality of public service. This study concludes that improvements in public service quality are directly associated with increases in public satisfaction. The findings highlight the importance of focusing on service aspects such as timeliness, ease of access, service model variety, accuracy, completeness, courtesy, responsibility, friendliness, and comfort to achieve higher service standards and enhance public trust.*

Keywords: Public Service Quality, PATEN Users , Community Satisfaction,

Abstrak : Penelitian yang dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Ngamprah, khususnya dalam penerapan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Menggunakan analisis regresi linear sederhana, penelitian ini mengevaluasi hubungan antara kualitas pelayanan publik (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Data diperoleh dari 33 responden melalui kuesioner yang diukur dengan skala Likert. Hasil analisis menerangkan kualitas pelayanan public berdampak signifikan kepada kepuasan masyarakat, dengan nilai parameter regresi 0,423 dan signifikansi senilai 0,000. Koefisien determinasi atau R Square bernilai 0,771 mengartikan 77,1% perubahan dalam kepuasan masyarakat dapat diterangkan oleh kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menilai bahwa kenaikan kualitas pelayanan publik secara langsung terlibat pada kenaikan kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan pentingnya fokus pada aspek-aspek pelayanan seperti ketepatan waktu, kemudahan akses, variasi model pelayanan, akurasi, kelengkapan, kesopanan, tanggung jawab, keramahan, dan kenyamanan untuk mencapai standar pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan publik.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, pengguna PATEN, kepuasan masyarakat

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik memiliki peran pokok dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik agar optimal menjadi indikator utama bagi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah, di mana kepuasan muncul ketika harapan masyarakat terhadap layanan tersebut terpenuhi atau bahkan terlampaui. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi ketika pelayanan yang disampaikan jauh dari ekspektasi. Pemerintah harus terus berupaya meningkatkan standar pelayanan publik melalui berbagai kebijakan dan regulasi. Salah satu strategi penting yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia adalah dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan PATEN bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi publik di tingkat kecamatan dengan mengintegrasikan

berbagai layanan dalam satu lokasi. Rancangan dari peraturan ini untuk meningkatkan efisiensi serta aksesibilitas layanan publik, sehingga masyarakat tidak perlu menghadapi birokrasi yang rumit atau berurusan dengan banyak pihak.

Pada umumnya, setiap orang memerlukan pelayanan, dan secara ekstrem bisa dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai berikut: "Pelayanan Publik adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau administrasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik." Gronroos (1990) menyatakan bahwa "pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat dirasakan secara fisik) yang timbul dari interaksi antara konsumen dan staf atau elemen lain yang disediakan oleh penyedia layanan dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah konsumen atau pelanggan." Kotler (2019) juga menjelaskan bahwa "kualitas pelayanan adalah ukuran dari penilaian konsumen terhadap kesesuaian antara tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan. Jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan ekspektasi, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan."

Kecamatan Ngamprah, yang berada di bawah Kabupaten Bandung Barat, telah mengimplementasikan sistem PATEN dalam aktivitas kesehariannya. Dengan demikian, kantor kecamatan berfungsi sebagai pusat layanan terpadu yang menyediakan berbagai layanan administrasi, dari mulai pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sampai dengan administrasi pengurusan Surat Keterangan Tinggal Sementara. Meskipun PATEN sudah diterapkan, masih terdapat tantangan yang perlu dihadapi, seperti adanya keluhan masyarakat terkait keterlambatan pelayanan, prosedur yang dianggap rumit, serta fasilitas yang kurang memadai. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berfungsi sebagai alat utama untuk mengukur mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Ngamprah. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (SMP) dalam pelayanan publik memerlukan berbagai unsur penting untuk memastikan kualitas dan efektivitas. 1) persyaratan mengacu pada standar dan kriteria yang harus dipenuhi untuk memastikan bahwa pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat; 2) Waktu penyelesaian menentukan seberapa cepat suatu layanan dapat diselesaikan, yang penting untuk kepuasan pengguna dan efisiensi operasional; 3) Biaya atau tarif merujuk pada biaya yang dikenakan untuk layanan, yang harus transparan dan sesuai dengan kualitas yang diberikan; 4) Produk spesifikasi mencakup rincian tentang jenis

pelayanan yang diberikan, memastikan bahwa layanan tersebut sesuai dengan standar dan kebutuhan pengguna; 5) Kompetensi pelaksana adalah kualifikasi dan keterampilan yang diperlukan oleh penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sementara perilaku pelaksana meliputi sikap dan etika kerja yang harus ditunjukkan dalam interaksi dengan pengguna layanan; 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah mekanisme yang diperlukan untuk menangani umpan balik dari pengguna, memastikan bahwa masalah atau keluhan dapat diselesaikan dengan baik; dan 7) Sarana dan prasarana mencakup fasilitas dan peralatan yang tersedia untuk mendukung proses pelayanan, memastikan bahwa layanan dapat diberikan secara efektif dan efisien. Semua unsur ini harus terintegrasi dengan baik untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang memenuhi harapan masyarakat dan beroperasi dengan optimal.

Pada tahun 2021 nilai IKM tercatat sekitar 75,93 dengan responden sebanyak 173 orang, sedangkan pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang signifikan nilai IKM 83,19 dengan responden sebanyak 210 orang. Namun, pada tahun 2023 nilai IKM mengalami penurunan menjadi sekitar 80,38 dengan responden sebanyak 194 orang. Fluktuasi dalam nilai IKM selama tiga tahun terakhir menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kestabilan kualitas pelayanan. Penurunan nilai IKM pada tahun 2023, misalnya, mengindikasikan adanya ketidakpuasan di kalangan masyarakat, meskipun jumlah responden survei cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tersebut. Berdasarkan Laporan Pengaduan Kecamatan Ngamprah tahun 2023, terdapat beberapa jenis pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat. Keterlambatan pelayanan menjadi jenis pengaduan yang paling banyak diterima dengan jumlah 12 pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa keterlambatan dalam pelayanan merupakan masalah utama yang perlu segera ditangani. Terdapat 8 pengaduan mengenai prosedur pelayanan yang rumit, mengindikasikan bahwa masyarakat merasa prosedur yang ada saat ini terlalu kompleks dan kurang efisien. Selain itu, fasilitas pelayanan yang kurang memadai juga menjadi salah satu keluhan yang cukup banyak diterima, dengan jumlah 10 pengaduan. Ini mencerminkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan publik. Terakhir, terdapat 2 pengaduan terkait kesalahan data administrasi, menunjukkan bahwa meskipun jumlahnya relatif sedikit, kesalahan dalam administrasi tetap memerlukan perhatian untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi. Dengan demikian, isu keterlambatan pelayanan merupakan aspek utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan

Ngamprah. Isu keterlambatan pelayanan ini kemudian menjadi fokus permasalahan pada Kecamatan Ngamprah yang diteliti pada penelitian ini.

Penelitian ini akan berfokus pada mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Ngamprah, terutama dalam pelaksanaan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan masyarakat serta merekomendasikan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam mengukur kualitas pelayanan, penulis merujuk pada teori yang disampaikan oleh Marwiyah (2023) yang menyebutkan sembilan dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu 1) Ketepatan Waktu; 2) Akurasi; 3) Kesopanan; 4) Keramahan 5) Tanggung Jawab; 6) Kelengkapan; 7) Kemudahan Akses; 8) Variasi Model Pelayanan; dan 9) Kenyamanan dalam Mendapatkan Layanan. Sedangkan dimensi kepuasan masyarakat menurut Hayani (2019), meliputi: 1) Prosedur pelayanan; 2) Persyaratan pelayanan; 3) Kecepatan pelayanan; dan 4) Keadilan dalam pelayanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap upaya peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Ngamprah dan menjadi acuan bagi kecamatan lain dalam penerapan sistem pelayanan administrasi terpadu.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan dua variabel yaitu 1) kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen (X) dan 2) kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Menurut Sugiyono (2018), “Analisis regresi linear adalah metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh antara dua variabel.” Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS.

Dalam penelitian ini, populasi merupakan masyarakat pengguna layanan PATEN di Kantor Kecamatan Ngamprah dengan jumlah rata-rata harian yaitu sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling* menggunakan rumus Slovin dalam Sugiyono (2018) dengan margin of error sebesar 10%. Metode pengambilan data ini merupakan metode dengan cara acak pada suatu populasi sehingga mendapatkan hasil 33,3 kemudian dibulatkan menjadi 33 orang responden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sumber yaitu, 1) Data primer; dan 2) Sekunder. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui buku, arsip, data statistik dan

naskah – naskah dari Kantor Kecamatan Ngamprah maupun media lainnya. Observasi dengan cara melakukan pengamatan atau melihat langsung tentang permasalahan yang diteliti di Lokasi seperti keadaan tempat pelayanan, sarana prasarana yang tersedia, pegawai yang bertugas dan lainnya. Kuesioner disebar dan diberikan kepada masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Ngamprah. Adapun kuesioner tersebut dalam perhitungan skor nya menggunakan skala likert yang memiliki skor 1 sampai dengan 4, dengan pilihan jawaban 1) Sangat tidak setuju; 2) Tidak setuju; 3) Setuju; dan 4) Sangat Setuju.

Analisis data menjadi sebuah informasi untuk menganalisis hasil jawaban dari setiap item pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan, cara ini dilakukan dengan cara memindahkan data dari excel ke SPSS kemudian dilakukan pengujian validitas, reliabilitas, analisis regresi linear dan pengujian hipotesis. Untuk memastikan keakuratan data yang dikumpulkan, uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment (Smaradhana & Lutfie, 2017). Proses uji validitas ini melibatkan dua langkah: pertama, menghitung koefisien korelasi, kemudian menentukan signifikansi korelasi dengan uji t. Hasil uji dianggap signifikan jika nilai t-hitung melebihi t-tabel. Jika nilai t-hitung lebih rendah dari t-tabel, maka hasilnya dianggap tidak signifikan.

Pengujian reliabilitas instrumen juga dilakukan untuk memastikan konsistensi alat ukur yang digunakan. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan rumus Alfa Cronbach, dan analisis dilakukan menggunakan SPSS. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika nilai Alfa Cronbach lebih tinggi daripada nilai r-tabel untuk setiap item pertanyaan. Sebaliknya, jika nilai Alfa Cronbach lebih rendah dari r-tabel, maka item pertanyaan tersebut dianggap tidak reliabel dan harus dihapus.

Analisis regresi linear digunakan untuk menilai hubungan antara variabel X, yaitu Kualitas Pelayanan Publik, dan variabel Y, yaitu Kepuasan Masyarakat. Menurut Sugiyono (2018), rumus yang digunakan untuk analisis regresi linier sederhana adalah $Y = a + bX$. Y merupakan variabel kepuasan masyarakat, X merupakan variabel kualitas pelayanan, a merupakan konstanta dan b merupakan koefisien pada variabel kualitas pelayanan. Kemudian Uji T dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk menguji signifikansi hubungan, apakah hubungan yang ditemukan tersebut berlaku untuk seluruh populasi atau tidak. Untuk melakukan Uji T, peneliti telah menentukan hipotesis nol (H_0) yaitu Kualitas pelayanan publik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan PATEN dan hipotesis alternatif (H_a) yaitu kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan PATEN dengan taraf signifikansi sebesar 5%.

Pengambilan Keputusan adalah jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, begitupun sebaliknya jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, begitupun sebaliknya jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 33 orang sebagai responden, diketahui 21 responden berjenis kelamin laki-laki dan 11 responden berjenis kelamin Perempuan. Penyebaran kuesioner ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam fase kehidupan yang produktif, dengan rentang usia 20 hingga 39 tahun mendominasi data yang ada, sebesar 45,5%. Hal ini memberikan gambaran bahwa pandangan dan pengalaman yang disampaikan melalui kuesioner kemungkinan besar berasal dari individu-individu yang berada dalam tahap kehidupan di mana tanggung jawab pekerjaan dan keluarga mungkin menjadi fokus utama. Dalam karakteristik pendidikan, mencerminkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi, dengan angka 57,6% dari total responden memiliki pendidikan Sarjana atau lebih tinggi. Hal ini memberikan indikasi bahwa mayoritas responden mungkin memiliki kemampuan analitis dan pemahaman yang mendalam terkait dengan topik penelitian, sehingga kontribusi mereka dalam kuesioner ini kemungkinan besar didasarkan pada wawasan yang mendalam dan berpendidikan. Sedangkan jika dilihat dari karakteristik pekerjaan, memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden berada dalam dunia kerja formal yaitu sebesar 51,5%, namun terdapat pula representasi dari berbagai kelompok lain yang memiliki peran dan aktivitas yang berbeda. Berikut deskripsi hasil penelitian berdasarkan variabel X Kualitas Pelayanan dan Variabel Y Kepuasan Masyarakat:

Tabel 1. deskripsi hasil penelitian berdasarkan variabel X Kualitas Pelayanan dan Variabel Y Kepuasan Masyarakat

NO	Indikator Kualitas Pelayanan	SS	S	TS	STS
1	1 Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan	69,7%	30,3%	0%	0%
	2 Kecepatan dalam merespon permintaan pelanggan	66,7%	33,3%	0%	0%
	3 Kesesuaian jadwal layanan dengan waktu yang dijanjikan.	66,7%	33,3%	0%	0%
2	1 Keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan	63,6%	33,3%	3,1%	0%
	2 Ketelitian dalam penyampaian layanan	45,5%	54,5%	0%	0%

	3	Minimnya kesalahan dalam proses layanan	48,5%	42,4%	9,1 %	0%
3	1	Sikap hormat dan sopan dalam berkomunikasi	63,6%	36,4%	0%	0%
	2	Penggunaan Bahasa yang baik dan benar	39,4%	60,6%	0%	0%
	3	Mendengarkan keluhan atau pertanyaan dengan ramah	69,7%	30,3%	0%	0%
4	1	Senyum dan sapa dari petugas layanan	45,5%	54,5%	0%	0%
	2	Kesediaan untuk membantu dengan ramah	66,7%	33,3%	0%	0%
	3	Menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pelanggan	60,6%	36,4%	3,0 %	0%
5	1	Kemampuan petugas untuk menangani masalah	60,6%	39,4%	0%	0%
	2	Kejelasan dalam memberikan penjelasan	63,6%	30,3%	6,1 %	0%
	3	Tindakan proaktif dalam memastikan layanan terpenuhi	51,5%	48,5%	0%	0%
6	1	Ketersediaan semua fasilitas yang dibutuhkan	60,6%	39,4%	0%	0%
	2	Penyedia informasi yang lengkap dan jelas	54,5%	36,4%	9,1 %	0%
	3	Lengkapnya produk atau jasa yang ditawarkan	60,6%	39,4%	0%	0%
7	1	Lokasi layanan yang mudah dijangkau	51,5%	48,5%	0%	0%
	2	Jam operasional sesuai dengan kebutuhan pelanggan	60,6%	39,4%	0%	0%
	3	Tersedianya layanan online yang mudah diakses	63,6%	33,3%	3,1 %	0%
8	1	Tersedianya berbagai pilihan layanan sesuai kebutuhan	66,7%	33,3%	0%	0%
	2	Fleksibilitas dalam menyesuaikan layanan	57,6%	42,4%	0%	0%
	3	Inovasi dalam penyedia layanan	51,5%	48,5%	0%	0%
9	1	Fasilitas fisik yang nyaman dan bersih	60,6%	39,4%	0%	0%
	2	System antrian yang efisien	66,7%	33,3%	0%	0%
	3	Lingkungan layanan yang aman dan menyenangkan	63,6%	36,4%	0%	0%

Dalam variabel X terdapat 9 dimensi (Marwiyah,2023) yang setiap dimensi masing-masing memiliki 3 indikator yang dijadikan pernyataan kuesioner. Berdasarkan hasil dari kuesioner diatas, peneliti akan membahas satu per satu yaitu: 1) Dimensi ketepatan waktu

dapat disimpulkan bahwa kecepatan waktu tunggu, kecepatan respon petugas, dan ketepatan waktu dalam penyampaian pelayanan merupakan indikator penting yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan PATEN di Kecamatan Ngamprah. Mayoritas responden merasa sangat puas dengan waktu tunggu yang singkat, respon petugas yang cepat, serta ketepatan waktu pelayanan, yang semuanya mencerminkan efisiensi, profesionalisme, dan komitmen tinggi petugas dalam memberikan pelayanan berkualitas. Pencapaian ini menunjukkan bahwa pengelolaan dan pelaksanaan proses pelayanan sudah berjalan dengan baik, ditunjang oleh perencanaan dan pengelolaan sumber daya yang efisien, serta proses yang terstandarisasi. Namun, untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan ini, diperlukan sistem yang adaptif, evaluasi yang berkelanjutan, dan pemberdayaan petugas dengan keterampilan serta alat yang memadai agar tetap responsif terhadap perubahan dan lonjakan permintaan layanan.

Secara keseluruhan, hasil ini memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Ngamprah dan menegaskan pentingnya konsistensi dalam menjaga standar pelayanan yang telah ditetapkan; 2) Dalam dimensi akurasi pelayanan publik, hasil survei menunjukkan bahwa akurasi informasi yang diberikan oleh petugas PATEN di Kecamatan Ngamprah umumnya memuaskan, dengan 63,6% responden sangat setuju dan 33,3% setuju bahwa informasi tersebut selalu akurat. Meskipun demikian, 3,1% responden menunjukkan kekhawatiran tentang ketepatan informasi, yang menggarisbawahi pentingnya menjaga dan meningkatkan akurasi informasi untuk mencegah kebingungan dan kesalahan dalam pengambilan keputusan masyarakat. Selain itu, mayoritas responden merasa informasi yang disediakan cukup detail, dengan 45,5% sangat setuju dan 54,5% setuju, namun perbedaan pendapat ini menunjukkan adanya peluang untuk memperbaiki kualitas dan kelengkapan informasi. Informasi yang mendetail dapat membantu masyarakat memahami layanan lebih baik dan membuat keputusan yang lebih tepat, sementara informasi yang kurang detail dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahan administratif. Akhirnya, meskipun 48,5% responden sangat setuju dan 42,4% setuju bahwa pelayanan dilakukan tanpa kesalahan, 9,1% responden masih merasa ada kesalahan dalam pelayanan. Kesalahan, meskipun minor, dapat berdampak signifikan pada persepsi kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk terus memperbaiki akurasi, detail, dan ketepatan proses pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan; 3) Dalam dimensi kesopanan, hasil survei menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas PATEN di Kecamatan Ngamprah sangat dihargai oleh

masyarakat, dengan 63,6% responden sangat setuju dan 36,4% setuju bahwa petugas selalu menunjukkan sikap sopan dan ramah.

Tingginya tingkat persetujuan ini menegaskan bahwa keramahan dan kesopanan merupakan aspek penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan. Meskipun tidak ada responden yang menunjukkan ketidakpuasan, perbedaan antara mereka yang sangat setuju dan setuju menunjukkan adanya potensi untuk peningkatan lebih lanjut dalam aspek ini. Selain itu, komunikasi yang jelas dan baik dinyatakan oleh 39,4% responden sangat setuju dan 60,6% setuju bahwa petugas menggunakan bahasa yang baik dan jelas. Meskipun komunikasi sudah berjalan dengan baik, adanya ruang untuk perbaikan dalam kejelasan dan penggunaan bahasa dapat mengurangi kebingungan dan kesalahpahaman yang mungkin terjadi, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kemampuan petugas untuk mendengarkan keluhan dan pertanyaan juga sangat diapresiasi, dengan 69,7% responden sangat setuju dan 30,3% setuju bahwa petugas memiliki kesediaan yang baik dalam hal ini.

Kemampuan mendengarkan secara aktif mencerminkan empati dan perhatian, yang berkontribusi pada suasana positif dan kepercayaan antara petugas dan masyarakat. Secara keseluruhan, meskipun hasil survei menunjukkan kepuasan yang tinggi dalam hal kesopanan, komunikasi, dan kemampuan mendengarkan, terus meningkatkan aspek-aspek ini akan semakin memperbaiki kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat; 4) Dalam dimensi keramahan, hasil survei menunjukkan bahwa meskipun kebiasaan petugas PATEN di Kantor Kecamatan Ngamprah dalam memberikan senyum dan sapa secara umum diterima dengan baik oleh 45,5% responden yang sangat setuju dan 54,5% yang setuju, terdapat indikasi bahwa konsistensi dalam praktik ini masih perlu ditingkatkan. Senyum dan sapa merupakan elemen dasar namun vital dalam menciptakan hubungan positif dan menyenangkan antara petugas dan masyarakat. Selain itu, kesediaan petugas untuk membantu masyarakat dengan sikap ramah juga mendapat respon positif, dengan 66,7% responden sangat setuju dan 33,3% setuju, mencerminkan komitmen terhadap pelayanan berkualitas dan humanis. Sikap ramah dalam membantu tidak hanya mempermudah proses pelayanan tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat. Suasana pelayanan yang menyenangkan di Kantor Kecamatan Ngamprah, meskipun diterima dengan baik oleh 60,6% responden yang sangat setuju dan 36,4% setuju, masih menunjukkan adanya 3% responden yang merasa kurang puas. Ini menggarisbawahi pentingnya untuk terus memperbaiki aspek suasana baik secara fisik maupun emosional untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keseluruhan, meskipun hasil survei menunjukkan kepuasan tinggi dalam dimensi keramahan, terdapat ruang untuk perbaikan dalam konsistensi senyum dan sapa, kesediaan membantu, serta menciptakan suasana yang lebih menyenangkan, guna memperkuat pengalaman positif masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan; 5) Dimensi tanggung jawab dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ngamprah menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa puas dengan kecekatan petugas dalam menangani masalah dan keluhan, dengan 60,6% sangat setuju dan 39,4% setuju, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kecepatan dan efektivitas dalam memberikan solusi. Kecekatan tidak hanya mencakup respon yang cepat, tetapi juga solusi yang tepat, yang merupakan kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kejelasan informasi yang disampaikan juga merupakan elemen krusial, dengan 63,6% responden sangat setuju bahwa informasi sudah jelas, meskipun ada 6,1% responden yang merasa informasi kurang jelas, menandakan adanya kebutuhan untuk perbaikan dalam metode penyampaian informasi. Informasi yang jelas penting untuk menghindari kebingungan dan kesalahan dalam pelayanan. Selain itu, inisiatif dan proaktifitas petugas juga dinilai positif oleh 51,5% responden yang sangat setuju dan 48,5% yang setuju, menunjukkan bahwa petugas mampu mengantisipasi kebutuhan dan permasalahan masyarakat dengan baik, meskipun masih ada ruang untuk meningkatkan sikap ini.

Secara keseluruhan, meskipun dimensi tanggung jawab sudah menunjukkan hasil yang memuaskan, peningkatan dalam kecepatan respon, kejelasan informasi, dan inisiatif proaktif dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat; 6) Dimensi kelengkapan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ngamprah menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan fasilitas yang disediakan, dengan 60,6% sangat setuju dan 39,4% setuju bahwa fasilitas memadai untuk kebutuhan mereka. Meskipun tingkat kepuasan ini positif, penting untuk terus memantau dan meningkatkan kualitas fasilitas agar tetap efektif dan relevan. Selain itu, informasi yang diberikan juga dinilai penting, dengan 54,5% responden sangat setuju dan 36,4% setuju bahwa informasi sudah lengkap dan jelas. Namun, 9,1% responden merasa informasi kurang memadai, menandakan adanya ruang untuk perbaikan dalam penyampaian informasi agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan dengan lebih baik. Terakhir, 60,6% responden sangat setuju dan 39,4% setuju bahwa produk atau jasa yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka, menunjukkan bahwa pelayanan PATEN sudah berhasil menyesuaikan penawaran layanannya dengan ekspektasi masyarakat. Namun, meskipun kepuasan ini tinggi, tetap diperlukan pemantauan dan penyesuaian berkelanjutan agar layanan tetap relevan dan efektif sesuai

dengan perkembangan kebutuhan masyarakat; 7) Dimensi kemudahan akses dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ngamprah menunjukkan tingkat kepuasan yang umumnya positif di kalangan masyarakat.

Hasil survei mengindikasikan bahwa 51,5% responden sangat setuju dan 48,5% setuju bahwa lokasi pelayanan PATEN dianggap strategis dan mudah diakses, menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa lokasi kantor kecamatan sudah memadai dalam hal keterjangkauan. Keterjangkauan lokasi ini penting karena berperan dalam mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi hambatan dalam memperoleh layanan. Selain itu, survei juga menunjukkan bahwa 60,6% responden sangat setuju dan 39,4% setuju bahwa jam operasional pelayanan PATEN sesuai dengan standar yang ditetapkan, mencerminkan bahwa mayoritas merasa waktu layanan memadai dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Meski demikian, tetap penting untuk mempertimbangkan perubahan dalam kebutuhan masyarakat dan mengevaluasi jam layanan secara berkala. Terakhir, 63,6% responden sangat setuju dan 33,3% setuju bahwa akses ke layanan PATEN mudah, dengan hanya 3,1% yang merasa tidak puas, menandakan bahwa mayoritas merasa aksesibilitas sudah memadai dan nyaman.

~~Namun, adanya~~ sebagian kecil responden yang mengalami kesulitan menggarisbawahi perlunya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan aksesibilitas, memastikan bahwa semua pengguna dapat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan; 8) Dimensi variasi model pelayanan dalam Kantor Kecamatan Ngamprah menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan opsi yang tersedia dan fleksibilitas dalam proses pelayanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 66,7% responden sangat setuju dan 33,3% setuju bahwa petugas menyediakan variasi akses layanan yang memadai, mencerminkan kepuasan tinggi terhadap berbagai opsi akses yang memungkinkan masyarakat memilih metode yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, 57,6% responden sangat setuju dan 42,4% setuju bahwa proses pelayanan fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu, menunjukkan bahwa masyarakat menghargai adaptabilitas proses pelayanan terhadap berbagai situasi dan kebutuhan. Fleksibilitas ini penting untuk memastikan bahwa layanan dapat mengakomodasi berbagai jenis permintaan secara efektif. Di sisi lain, 51,5% responden sangat setuju dan 48,5% setuju bahwa inovasi dalam penyediaan layanan PATEN diterima dengan baik, mengindikasikan apresiasi terhadap upaya dan inisiatif dalam menghadirkan pendekatan baru dan solusi kreatif.

Meskipun mayoritas merespons positif terhadap inovasi, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal penerapan teknologi terbaru dan pengembangan metode baru. Secara

keseluruhan, meskipun kepuasan terhadap variasi model pelayanan, fleksibilitas, dan inovasi sudah tinggi, penting untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan aspek-aspek ini untuk memastikan bahwa layanan tetap relevan, adaptif, dan memenuhi ekspektasi masyarakat; dan 9) Dimensi kenyamanan dalam memperoleh layanan di Kantor Kecamatan Ngamprah menunjukkan hasil survei yang positif secara umum. Mayoritas responden, yaitu 60,6%, sangat setuju dan 39,4% setuju bahwa fasilitas fisik di Kantor Kecamatan Ngamprah dinilai bersih dan nyaman, mencerminkan kepuasan yang tinggi terhadap kondisi fasilitas yang ada. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, serta mencerminkan citra profesional dari penyelenggara pelayanan. Selain itu, 66,7% responden sangat setuju dan 33,3% setuju bahwa sistem antrian di pelayanan PATEN dianggap efisien, menandakan kepuasan terhadap manajemen antrian yang mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan.

Keamanan dan kenyamanan area pelayanan juga dinilai memadai oleh 63,6% responden yang sangat setuju dan 36,4% yang setuju, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa aman dan nyaman di area tersebut. Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ngamprah telah memenuhi harapan masyarakat dengan baik, dengan tingkat kepuasan tinggi pada indikator seperti kecepatan waktu tunggu, kecepatan respon, ketepatan waktu, dan akurasi informasi. Meskipun demikian, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian, termasuk konsistensi dalam memberikan senyum dan sapa, kejelasan informasi, serta memastikan aksesibilitas dan fasilitas tetap memenuhi kebutuhan masyarakat. Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi berbagai aspek pelayanan, termasuk kecekatan petugas dalam menangani masalah dan penerapan inovasi. Dengan upaya berkelanjutan untuk memperbaiki dan menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat, Kantor Kecamatan Ngamprah dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan pengguna yang lebih tinggi di masa depan.

Tabel. 2. meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan pengguna yang lebih tinggi di masa depan.

NO	Indikator Kepuasan Masyarakat	SS	S	TS	STS
1	1 Kesederhanaan dan efisiensi prosedur yang dijalankan	66,7%	33,3%	0%	0%
	2 Transparansi dalam setiap tahapan prosedur	48,5%	51,5%	0%	0%
	3 Kelengkapan informasi mengenai prosedur	63,6%	30,3%	6,1%	0%
2	1 Rasionalitas dan relevansi persyaratan yang ditetapkan	57,6%	42,4%	0%	0%

	2	Keterjangkauan dalam memenuhi persyaratan	54,5%	39,4%	6,1%	0%
	3	Konsistensi persyaratan untuk semua pemohon	45,5%	54,5%	0%	0%
3	1	Durasi waktu penyelesaian layanan yang cepat	63,6%	36,4%	0%	0%
	2	Ketersediaan layanan darurat atau prioritas	60,6%	39,4%	0%	0%
	3	Minimnya antrean atau tunggu dalam pelayanan	63,6%	36,4%	0%	0%
4	1	Perlakuan yang adil kepada semua pengguna layanan	63,6%	36,4%	0%	0%
	2	Tidak adanya diskriminasi dalam pemberian layanan	66,7%	33,3%	0%	0%
	3	Kesempatan yang sama dalam mengakses layanan	69,7%	30,3%	0%	0%

Dalam variabel Y terdapat 4 dimensi yang setiap dimensi masing-masing memiliki 3 indikator yang dijadikan pernyataan kuesioner. Berdasarkan hasil dari kuesioner diatas, peneliti akan membahas satu per satu yaitu; 1) Hasil survei mengenai dimensi prosedur dalam pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Ngamprah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari mayoritas responden. Sebanyak 66,7% sangat setuju dan 33,3% setuju bahwa prosedur pelayanan PATEN dianggap sederhana dan tidak rumit, menandakan bahwa prosedur yang ada berhasil mengurangi kompleksitas dan mempermudah pemahaman pengguna. Prosedur yang sederhana meningkatkan efisiensi dan kepuasan karena pengguna dapat mengikuti langkah-langkah dengan mudah dan mengurangi beban kerja petugas. Namun, meskipun prosedur tampak sederhana, evaluasi berkala tetap diperlukan untuk memastikan efektivitas dan kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna dan regulasi. Selain itu, 48,5% responden sangat setuju dan 51,5% setuju bahwa tahapan prosedur dilakukan dengan transparansi yang baik, menciptakan kepercayaan di antara pengguna dengan proses yang dianggap terbuka dan adil.

Namun, transparansi harus terus ditingkatkan agar informasi lebih mudah diakses dan dipahami. Terakhir, 63,6% responden sangat setuju dan 30,3% setuju bahwa petugas menyampaikan informasi mengenai prosedur dengan jelas, yang membantu menghindari kebingungan dan kesalahan. Meskipun demikian, ada 6,1% responden yang merasa informasi kurang jelas, menunjukkan perlunya perbaikan untuk meningkatkan kejelasan informasi dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Kesimpulannya, prosedur pelayanan PATEN telah memenuhi harapan masyarakat dalam hal kesederhanaan, transparansi, dan kejelasan informasi, tetapi masih ada peluang untuk perbaikan guna memastikan kepuasan yang lebih tinggi di masa depan; 2) Hasil survei mengenai dimensi persyaratan dalam pelayanan PATEN

di Kantor Kecamatan Ngamprah menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kebijakan persyaratan yang ada. Sebanyak 57,6% sangat setuju dan 42,4% setuju bahwa persyaratan yang ditetapkan realistis dan sesuai dengan ekspektasi, menandakan bahwa persyaratan tidak membebani pengguna dan sesuai dengan konteks layanan. Persyaratan yang dianggap masuk akal dapat mengurangi frustrasi dan meningkatkan kepuasan pengguna, serta mempermudah proses pelayanan. Di sisi lain, 54,5% responden sangat setuju dan 39,4% setuju bahwa melengkapi persyaratan pelayanan dianggap mudah, menunjukkan bahwa proses pemenuhan persyaratan tidak menyulitkan dan berjalan lancar. Kemudahan ini sangat penting untuk mengurangi stres dan mempercepat penyelesaian layanan.

Selain itu, 45,5% responden sangat setuju dan 54,5% setuju bahwa persyaratan diterapkan secara konsisten pada semua pemohon, yang memastikan keadilan dan transparansi dalam proses pelayanan. Konsistensi ini berkontribusi pada kepercayaan pengguna terhadap sistem pelayanan publik, karena mereka merasa diperlakukan secara setara. Meskipun mayoritas pengguna merasa puas, penting untuk terus memantau dan meninjau persyaratan secara berkala serta menjaga konsistensi untuk memastikan bahwa persyaratan tetap relevan dan adil bagi semua pengguna; 3) Hasil kuesioner mengenai dimensi kecepatan pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Ngamprah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan responden. Sebagian besar, yaitu 63,6% sangat setuju dan 36,4% setuju bahwa durasi penyelesaian layanan cepat, menandakan bahwa proses pelayanan efisien dan sesuai dengan harapan pengguna.

Kepuasan ini sangat penting karena waktu penyelesaian yang singkat mengurangi frustrasi dan meningkatkan pengalaman positif pengguna. Selain itu, 60,6% responden sangat setuju dan 39,4% setuju bahwa petugas dapat memberikan opsi layanan untuk pemohon darurat atau prioritas dengan memadai, menunjukkan bahwa petugas mampu menangani kasus-kasus mendesak secara efektif. Kemampuan untuk memberikan layanan prioritas meningkatkan kepuasan pengguna yang membutuhkan perhatian segera. Selain itu, 63,6% responden sangat setuju dan 36,4% setuju bahwa waktu tunggu untuk pelayanan cepat, mencerminkan manajemen yang baik dan alur kerja yang efektif dalam proses pelayanan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kecepatan pelayanan, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi proses, mengidentifikasi serta mengatasi potensi hambatan, dan menerapkan teknologi serta prosedur yang efisien.

Dengan perhatian terus-menerus terhadap pengelolaan waktu dan pelatihan petugas, Kantor Kecamatan Ngamprah dapat memastikan bahwa kecepatan pelayanan tetap tinggi,

mendukung kepuasan pengguna, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan; dan 4) Hasil kuesioner mengenai dimensi keadilan dalam pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Ngamprah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan responden. Sebagian besar, yaitu 63,6% sangat setuju dan 36,4% setuju bahwa petugas memberikan perlakuan yang adil dan sama kepada semua pemohon, menandakan bahwa mayoritas merasa bahwa pelayanan dilakukan secara konsisten tanpa adanya favoritisme atau diskriminasi. Perlakuan yang adil ini penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pengguna, serta mencerminkan integritas dan profesionalisme petugas.

Selain itu, 66,7% responden sangat setuju dan 33,3% setuju bahwa tidak ada diskriminasi dalam pemberian layanan, menunjukkan bahwa layanan PATEN berhasil menciptakan lingkungan yang inklusif dan adil. Keberhasilan ini mendukung reputasi positif dan partisipasi masyarakat yang lebih tinggi. Terakhir, 69,7% responden sangat setuju bahwa petugas memberikan kesempatan yang sama dalam mengakses layanan untuk semua kalangan, menunjukkan bahwa akses layanan di kantor Kecamatan Ngamprah dianggap setara dan inklusif tanpa memandang latar belakang pengguna. Meskipun hasil survei sangat positif, penting untuk terus mempertahankan dan meningkatkan standar keadilan dengan melakukan pelatihan berkala, menerapkan mekanisme transparan untuk menangani keluhan, dan melakukan evaluasi rutin terhadap kebijakan dan praktik pelayanan. Upaya berkelanjutan dalam memantau dan memperbaiki prosedur akan memastikan bahwa pelayanan tetap adil, inklusif, dan memenuhi ekspektasi semua pengguna.

Tabel 3. Kualitas penyanaan publik

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,878 ^a	,771	,764	2,34316

a. Predictors: (Constant), Kualitas Peyanan Publik

Tabel 4. Kepuasan masyarakat

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,201	4,025		,547	,589
	Kualitas Peyanan Publik	,423	,041	,878	10,219	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis regresi linear yang dihasilkan oleh IBM SPSS ver. 29, model persamaan regresi yang dihasilkan menunjukkan hubungan yang berpengaruh antara kualitas pelayanan publik (X) serta kepuasan Masyarakat (Y). Model persamaan regresi ini dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y=2,201+0,423X$. Nilai konstanta sebesar 2,201 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan publik dianggap tetap atau konstan (tidak ada perubahan), maka tingkat kepuasan masyarakat akan berada pada nilai 2,201. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun tidak ada peningkatan dalam kualitas pelayanan publik, masyarakat sudah memiliki tingkat kepuasan dasar yang cukup baik.

Sedangkan untuk Koefisien regresi sebesar 0,423 menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat. Artinya, setiap kenaikan satu unit dalam kualitas pelayanan publik akan menaikkan juga kepuasan masyarakat sebesar 0,423 satuan. Koefisien ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap tingkat kepuasan masyarakat, di mana kenaikan kualitas pelayanan publik secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan.

Terlihat pula hasil untuk koefisien determinasi (R Square) adalah 0,771, yang berarti bahwa 77,1% perubahan dalam kepuasan masyarakat (Y) dapat diterangkan oleh perubahan dalam kualitas pelayanan publik (X). Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik (X) memiliki kontribusi yang besar dalam menentukan tingkat kepuasan Masyarakat (Y). Sementara itu, sisa 22,9% diterangkan oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam pembahasan model ini atau faktor eksternal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan dan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Ngamprah, khususnya dalam penerapan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Hal tersebut dapat dilihat dari hasil yang menunjukkan nilai t-hitung yaitu sebesar 10,219 sedangkan t-tabel dengan jumlah responden 33 adalah sebesar 1,689. Sehingga dapat disimpulkan bahwa t-hitung > t-tabel yang berarti H_0 diterima atau kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan PATEN. Dan juga diperoleh bawah nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,878 artinya menunjukkan bahwa 0,878 berada ditingkat hubungan sangat kuat pada tabel koefisiensi korelasi. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan PATEN di Kantor Kecamatan

Ngamprah sebesar 77,1%%, dengan begitu dapat dikatakan bahwa pengaruhnya sangat kuat dan menyisakan 22,9%% pengaruh dari faktor lain diluar dari penelitian ini yang juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Ngamprah.

Adapun hasil koesioner yang dibagikan menunjukan beberapa indikator yang sudah baik dan memuaskan, tetapi terdapat 5 indikator yang memiliki nilai persentase diatas 5% dan harus menjadi perhatian lebih yaitu; 1) Minimnya kesalahan dalam proses layanan; 2) Kejelasan dalam memberikan penjelasan ; 3) Penyedia informasi yang lengkap dan jelas; 4) Kelengkapan informasi mengenai prosedur; dan 5) Keterjangkauan dalam memenuhi persyaratan. Indikator tersebut yang harus menjadi perhatian lebih dan perlu ditingkatkan lebih lanjut. Fokus pada perbaikan di area ini akan sangat penting untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, hasil penelitian yang sudah dilakukan tidak hanya memberikan pemahaman empiris tentang hubungan kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat, tetapi juga memberikan dasar yang kuat bagi pengambil kebijakan. Penelitian ini juga diharapkan menjadi contoh dalam merancang atau menerapkan strategi-strategi yang lebih efektif untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik. Langkah optimalisasi ini tidak hanya diharapkan memenuhi, tetapi juga melampaui harapan masyarakat, sehingga dapat mengoptimalkan kepuasan dan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, C. (1990). *Services management & marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Hayani. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2006). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Kementerian Dalam Negeri.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Kementerian Dalam Negeri.

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Nomor 14 Tahun 2017*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen pemasaran* (Edisi Milenium). Prenhalindo.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management*. Pearson.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*. CV Mitra Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality & satisfaction*. CV Andi Offset.