

DOI: <http://dx.doi.org/10.31289/publika.v10i1.7278>

Jurnal Ilmu Administrasi Publik

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>



Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Elisatul Rochmah¹⁾, Brillian Rosy²⁾

^{1),2)}Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Abstrak

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Deket dalam perekaman E-KTP. Penelitian menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini sebanyak 138 masyarakat. Pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability jenis purposive sampling. Jumlah sampel 35 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk pengambilan data penelitian, dengan pertanyaan angket tertutup. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan sebesar 3,126 dan 2,681 (lebih besar dari T_{tabel} 2,034). Nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,004 dan 0,011 (lebih besar dari 0,05). Hasil uji F sebesar F_{hitung} 33,661 > F_{tabel} 3,28. Nilai signifikan diketahui sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Masyarakat

Abstract

The purpose of this paper is to determine the effect of the quality of public services and facilities on the satisfaction of the people of the Deket sub-district in recording E-KTP. This research uses descriptive method through quantitative approach. The population of this study was 138 people. Sampling using non-probability purposive sampling technique. The number of samples is 35 respondents. Questionnaires were distributed to collect research data, with closed questionnaire questions. The data analysis technique used multiple linear regression, coefficient of determination, t test and F test. The results of hypothesis testing on the variable quality of public services and service facilities were 3.126 and 2.681 (greater than T_{tabel} 2.034). The significance value is 0.004 and 0.011, respectively (greater than 0.05). The result of the F test is F_{count} 33.661 > F_{tabel} 3.28. The significant value is known to be $0.000 < 0.05$. From the results of this study it can be concluded that partially and simultaneously the quality of public services and service facilities has a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: Service Quality; Facility; Community Satisfaction

How to Cite: Rochmah, E. & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 10 (1): 61-72

*Corresponding author:
E-mail: elisatul@gmail.com

ISSN 2549-9165 (Print)
ISSN 2580-2011 (Online)

PENDAHULUAN

Pada umumnya pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan seperti instansi pemerintah maupun swasta. Tujuan pelayanan publik yakni mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam penggunaan otonomi sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan ialah salah satunya melalui pelayanan publik (Mohi dan Mahmud 2018). Sedangkan pendapat lain menjelaskan bahwa, instansi pemerintah khususnya dalam bidang pelayanan publik memiliki peran untuk mewujudkan fungsi dan tujuan pemerintah yaitu mensejahterakan masyarakat (Lauma, Pangeman, dan Sampe 2019). Oleh karena itu, setiap instansi pemerintahan wajib memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, karena mereka berhak untuk menerimanya, mengingat lembaga publik telah dibayar oleh masyarakat melalui pembayaran pajak.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa kebutuhan dasar masyarakat dalam pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sesuai hak dan kebutuhan masyarakat. Pemberian pelayanan memiliki sifat yang umum, berlaku untuk semua masyarakat, dengan tidak membedakan dari kalangan atas kalangan bawah, yang memiliki arti bahwa pemberian pelayanan harus netral. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus memastikan bahwa pemerintah menyediakan layanan berkualitas tinggi. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai pelayanan disesuaikan dengan tugasnya masing-masing dalam pemberian pelayanan sehingga akan mencerminkan kualitas aparatur pemerintahan (Mohi dan Mahmud, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan pemberian pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ada. Sesuai dengan pendapat lain yaitu standar pelayanan yang diberikan menjadi suatu pedoman

dalam pemberian pelayanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan (Wulan dan Mustam, 2019). Kualitas pelayanan menjadi faktor dasar atas pemberian pelayanan terhadap penerima pelayanan, dengan tujuan pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh pengguna layanan, yaitu masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi faktor dasar atas pemberian pelayanan terhadap penerima pelayanan, dengan tujuan pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh pengguna layanan, yaitu masyarakat. Segala jenis aktivitas oleh penyedia jasa pelayanan guna memenuhi asumsi masyarakat disebut dengan kualitas pelayanan (Diza, Moniharapon, dan Ogi, 2016). Sedangkan pendapat lain, layanan yang berkualitas yaitu yang sesuai dengan harapan atau persepsi pelanggan Ritonga, Pane, dan Anita (2020)

Expectations and perceptions of the community regarding the quality of service seen from the services that have been provided Lee (2017). Pelayanan merupakan kegiatan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Harapan masyarakat dapat terpenuhi jika kebutuhan masyarakat terpenuhi pula.

Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, empati keandalan, jaminan dan ketanggapan Zebua, (2020). Sedangkan pengukuran indikator kualitas pelayanan publik menurut pendapat lain yakni kedisiplinan petugas pelayanan, penampilan petugas, kemudahan pelayanan dan kenyamanan tempat pelayanan (Fitrah dan Karmila, 2020). Dari beberapa pendapat mengenai indikator diatas peneliti menyimpulkan terdapat lima indikator kualitas pelayanan publik yakni bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Penyedia fasilitas tidak hanya memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, namun juga berperan guna memenuhi kepuasan masyarakat. Penyediaan fasilitas ialah perihal yang berarti pada pemberian pelayanan jasa.

Fasilitas pelayanan harus diperhatikan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu penyediaan fasilitas akan mempengaruhi kualitas pelayanan (Bakhtiar dan Gadi 2020).

Tersedianya fasilitas yang memadai dan layak, akan memberikan kenyamanan yang dirasakan penerima layanan atau masyarakat. Pelayanan yang dapat diakses mudah dimengerti dan memadai serta memiliki keterbukaan pada setiap pelayanannya tanpa membenda-bedakan merupakan tujuan dari penyediaan fasilitas pelayanan (Rahmani, 2019) Sedangkan menurut Irfadat dan Nurlaila (2021) menyebutkan bahwa “fasilitas menjadi penunjang atau akses dalam memberikan pelayanan agar terkoneksi antara provider dengan penerima layanan”.

Kenyamanan penggunaan pelayanan jasa dapat dipengaruhi oleh penyediaan fasilitas sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kemudahan dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Oetama dan Sari 2017). *Completeness of facilities, conditions, functions, tidiness, cleanliness and ease of use are things that need to be considered in facilities* (Faeni, 2019). Fasilitas pelayanan ialah aspek paling penting dalam pemberian pelayanan. Melalui fasilitas pelayanan akan mempercepat pekerjaan, meringankan pekerjaan dan memudahkan masyarakat dalam penggunaan layanan serta berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Indikator untuk mengukur fasilitas pelayanan yaitu perencanaan, perencanaan ruangan, perlengkapan, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis serta unsur pendukung, tata cahaya dan warna (Alana dan Putro, 2020). Dari keenam indikator tersebut yang digunakan peneliti dalam variabel fasilitas pelayanan.

Kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui saran dan kritik yang diberikan penerima pelayanan. Melalui saran yang diberikan, penyedia layanan atau suatu instansi dapat meningkatkan

kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004, yang menyatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat perlu disusun sebagai tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan. Selain sebagai tolak ukur, indeks kepuasan bisa dijadikan sebagai bahan penilaian untuk mengetahui hal yang perlu perbaikan serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan pelanggan atau masyarakat terhadap suatu pelayanan menjadi suatu penilaian tersendiri dari masyarakat terhadap pemberian pelayanan di suatu instansi.

Products or services received by the community in accordance with community expectations are part of the definition of customer satisfaction (Azhar, Andriyani, dan Purnama, 2019). Sedangkan pendapat lain menyatakan bahwa melalui standar yang baik maka akan menciptakan kepuasan masyarakat (Indriani, 2017). Sedangkan pendapat lain menyatakan bahwa *the success of a service institution is an important factor and can be seen from the level of community satisfaction* (Rahmad, Sabri dan Nasfi, 2022).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 menyebutkan “terdapat 14 indikator kepuasan masyarakat, yaitu 1) prosedur pelayanan, 2) persyaratan pelayanan, 3) kejelasan petugas pelayanan, 4) kedisiplinan petugas pelayanan, 5) tanggung jawab petugas pelayanan, 6) kemampuan petugas pelayanan, 7) kecepatan pelayanan, 8.) keadilan pelayanan, 9) kesopanan petugas pelayanan, 10) kewajaran biaya pelayanan, 11) kepastian biaya pelayanan, 12) kepastian jadwal pelayanan, 13) kenyamanan lingkungan, 14) keamanan pelayanan”. Sedangkan indikator kepuasan menurut pendapat lain yaitu, tanggung jawab, motivasi kerja, nilai-nilai kerja,

tanggung jawab, kejujuran, komitmen dan dedikasi dalam melayani, penguasaan keterampilan berkomunikasi serta penguasaan teknologi (Hidayat, 2019). Beberapa pendapat mengenai indikator di atas peneliti menggunakan indikator variabel kepuasan masyarakat sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004.

E-KTP (Kartu Tanda Penduduk) ialah bagian dari bentuk pelayanan dasar oleh pemerintah kepada masyarakat. Selain itu E-KTP menjadi unsur penting dalam administrasi kependudukan.

Kecamatan Deket adalah salah satu Kecamatan di Kabupaten Lamongan dengan memiliki 17 Dusun. Total penduduk laki-laki tahun 2021 sebanyak 22.088 dan perempuan sebanyak 21.969, dengan total keseluruhan sebanyak 44.057 orang.

Tabel 1. Data Penduduk Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan

No	Desa	LK	PR	Jumlah
1	Sidorejo	1.307	1.332	2.639
2	Dlanggu	2.435	2.393	4.828
3	Laladan	896	878	1.774
4	Deket Kulon	2.236	2.279	4.515
5	Deket Wetan	1.602	1.604	3.206
6	Sugiharwas	1.032	998	2.030
7	Dinoyo	1.476	1.420	2.619
8	Sidomulyo	1.311	1.308	2.619
9	Rejosari	1.212	1.176	2.388
10	Pandan Pancur	1.346	1.371	2.717
11	Sidobinangun	1.127	1.185	2.312
12	Babat Agung	849	846	1.695
13	Tukerto	881	893	1.774
14	Weduni	774	755	1.529
15	Rejotengah	1.059	1.030	2.089
16	Srirande	1.429	1.093	2.837
17	Plosobuden	1.116	1.093	2.209
	Jumlah	22.088	21.969	44.057

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Lamongan, 2021

Berdasarkan hasil wawancara langsung yang dilakukan peneliti pada pegawai kantor kecamatan Deket, Kecamatan Deket sudah menerapkan sistem pelayanan online dari tahun 2011. Pelayanan online ini sudah disosialisasikan pada masyarakat melalui perangkat Desa dan sekretaris Desa, akan tetapi pelayanan online belum banyak diketahui oleh sebagian besar masyarakat. Akibatnya, masih banyak masyarakat yang menjalankan layanan E-KTP secara offline. Selain itu terdapat beberapa kendala yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP yaitu jaringan pusat yang sering bermasalah sehingga menghambat kinerja pegawai, terbatasnya blangko E-KTP dari pusat, alat pendukung perekaman E-KTP yang sering mengalami kerusakan seperti (iris scanner, fingerprint scanner, signaturegem, camera), sehingga harus mengambil alat perekaman E-KTP ke Dispendukcapil. Selain itu adanya data terblokir, indikasi ganda pada NIK penduduk, serta komputer untuk pelayanan E-KTP hanya ada 1 komputer.

Sedangkan hasil wawancara langsung dengan perwakilan masyarakat Kecamatan Deket diperoleh informasi bahwa pelayanan pegawai Kecamatan kurang maksimal, terutama dalam memberikan pelayanan. Keluhan masyarakat, misalnya dalam pengambilan foto E-KTP pengambilan foto terburu-buru sehingga hasil kurang bagus dan tidak maksimal, pegawai yang kurang ramah dan penyelesaian pengurusan E-KTP yang kurang tepat waktu. Selain itu pada hari jum'at pelayanan buka pada pukul 08.30 WIB, padahal sesuai dengan jadwal pukul 08.00 WIB, dikarenakan pegawai melakukan kegiatan bersepeda. Banyak masyarakat yang mengeluhkan, karena tidak sesuai dengan jadwal pelayanan dan pegawai bersepeda terlebih dahulu.

Tabel 1. Data Masyarakat Pembuat E-KTP di Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan Dalam 5 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah
2017	671
2018	924
2019	760
2020	736
2021	724

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Lamongan, 2021.

Penelitian empiris memperoleh hasil, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (Apriyani & Sunarti, 2017). Penelitian lain memperoleh hasil bahwa, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas layanan (Awaluddin & Tamburaka, 2017).

Berbeda dengan hasil penelitian lain, bahwa *employee performance, infrastructure and supervision to improve service quality* (Nengsih et al., 2021). Hasil penelitian tersebut memiliki makna bahwa untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu kinerja pegawai, sarana prasarana dan pengawasan. Hal ini didukung oleh penelitian lain bahwa, *service quality does not have direct influence on customer satisfaction* (Prianggoro & Sitio, 2020). Beberapa perbedaan hasil penelitian terdahulu di atas memunculkan keraguan oleh peneliti.

Tujuan penelitian yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Deket dalam perekaman E-KTP, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat".

METODE PENELITIAN

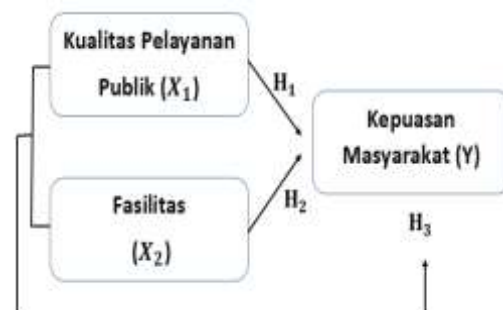
Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Populasi yang ditetapkan yaitu masyarakat yang telah melaksanakan perekaman E-KTP di kantor Kecamatan Deket pada bulan Oktober-November 2021 sebanyak 138 masyarakat. Pengambilan

sampel menggunakan non-probability dengan teknik purposive sampling yakni dilakukan pertimbangan sebelum menentukan sampel penelitian (Sugiyono, 2017:85). Maka diputuskan jumlah sampelnya dalam penelitian ini sebanyak 35 masyarakat. Penentuan jumlah sampel tersebut sudah mewakili dari kebutuhan pengambilan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara serta penyebaran angket atau kuesioner jenis angket tertutup. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Kriteria sampel penelitian yang digunakan yakni masyarakat Kecamatan Deket yang pernah menerima pelayanan dengan melakukan pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Deket serta masyarakat berusia minimal 17 tahun. Populasi dan sampel diuji melalui pendekatan filsafat positivisme. Selain itu data dikumpulkan dan dianalisis dengan instrumen penelitian (Sugiyono, 2017:8). Skala likert digunakan sebagai pengukuran angket penelitian dan ditujukan guna mengukur fenomena sosial yang ada melalui sikap, pendapat, dan persepsi seseorang (Sugiyono, 2017:93).

Bentuk jawaban skala likert terbagi menjadi 5 kategori, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir
Sumber: Diolah peneliti, 2021.

Variabel bebas (X) yakni Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas pelayanan, sedangkan variabel terikat (Y) pada penelitian ini yakni variabel Kepuasan Masyarakat.

Hipotesis Penelitian

Berikut hipotesis pada penelitian ini yakni:

H1: Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H2: Fasilitas

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H3 : Kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	9.445	7.846		1.204	.238
	Kualitas Pelayanan Publik (X1)	.598	.191	.474	3.126	.004
	Fasilitas Pelayanan (X2)	.552	.206	.406	2.681	.011

a. Dependent Variabel: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 3, diperoleh persamaan regresi linier berganda yakni:

$$Y = 9,445 + 0,598 X1 + 0,552 X2$$

Arti persamaan regresi linier berganda di atas yakni:

1. Konstanta (^a)

Nilai konstanta (^a) atau keadaan saat variabel kepuasan masyarakat (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lainnya, yakni variabel kualitas pelayanan publik (X1) dan fasilitas pelayanan (X2), sebesar 9,445. Variabel dependen tidak berubah, jika tidak dipengaruhi oleh variabel independen.

2. Koefisien variabel kualitas pelayanan publik (X1)

Variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh positif untuk setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan publik yang dilihat dari nilai X1 sebesar 0,598 sehingga dinyatakan dapat meningkatkan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,598.

3. Koefisien variabel fasilitas pelayanan (X2).

Variabel fasilitas pelayanan berpengaruh positif untuk setiap peningkatan variabel fasilitas pelayanan publik dilihat dari nilai X2 sebesar 0,552 sehingga dinyatakan dapat meningkatkan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,5

Tabel 4. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.678	.658	4.945

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan (X2), Kualitas Pelayanan Publik (X1)

Sumber: diolah peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4 yakni pelayanan publik dan fasilitas pelayanan koefisiensi determinasi, nilai koefisiensi R square diketahui sebesar 0,678 (67,8%). Sehingga pengaruh variabel kualitas

Tabel 5. Hasil Uji T Parsial (Uji Parsial) Variabel X1 terhadap Y dan X2 terhadap Y.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.445	7.846		1.204	.238
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	.598	.191	.474	3.126	.004
Fasilitas Pelayanan (X2)	.552	.206	.406	2.681	.011

a. Dependent Variabel : Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : diolah peneliti, 2021

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh secara individual antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Berdasarkan hasil tabel 5 dan analisis uji t, variabel kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan memperoleh hasil bahwa H1 dan H2 diterima sedangkan H0 ditolak. Hal ini dibuktikan berdasarkan

nilai T_{tabel} variabel kualitas pelayanan publik (X1) sebesar 3,126 dan T_{hitung} fasilitas pelayanan (X2) sebesar 2,681, artinya lebih besar dari T_{tabel} (2,034). Selain itu nilai masing-masing Sig. sebesar 0,004 dan 0,011, artinya $< 0,05$.

Tabel 6. Hasil Uji F (Uji Simultan) Variabel X1 dan X2 terhadap Y

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1646.203	2	823.102	33.661	.000 ^b
Residual	782.482	32	24.453		
Total	2428.686	34			

a. Dependent Variable:Kepuasan Masyarakat (Y)
 b. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan (X2), Kualitas Pelayanan Publik (X1)

Sumber: diolah peneliti, 2021

Uji F atau uji anova ditujukan guna mengetahui pengaruh variabel bebas dan terikat secara simultan. H0 diterima jika Sig. $<$ dari 0,05. Sedangkan H0 ditolak jika Sig. $>$ dari 0,05 (Ritonga et al. 2020).

Berdasarkan tabel 6, diketahui nilai F_{tabel} 3,29 sedangkan nilai F_{hitung} 33,661, yang artinya nilai F_{hitung} $>$ dari F_{tabel} ($33,661 > 3,28$). Sedangkan nilai signifikan diketahui ($0,000 < 0,005$). Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka secara simultan variabel kualitas pelayanan publik dan

fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian, variabel kualitas pelayanan publik (X1) memperoleh hasil bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Nilai T_{hitung} $>$ dari T_{tabel} ($3,126 > 2,034$) dan nilai Sig. $0,004 < 0,05$. Artinya ada pengaruh positif

dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Sesuai dengan hasil olah data oleh peneliti, variabel kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Deket termasuk dalam kategori baik, dengan memiliki nilai sebesar 79,03%. Indikator dalam kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata atau persentase paling tinggi yakni indikator bukti nyata (tangibles), sebesar 84,7% dan masuk ke kategori sangat baik. Indikator bukti nyata (tangibles) meliputi tata ruang pelayanan di kantor Kecamatan Deket tertata dengan baik dan rapi, ruangan pelayanan terasa nyaman dikarenakan suasana di dalam kantor bersih dan rapi. Ruangan pelayanan memiliki AC atau kipas angin yang cukup sehingga masyarakat di dalam ruang pelayanan tidak merasakan kepanasan. Serta ruangan pelayanan memiliki tempat duduk yang cukup sehingga masyarakat dalam menunggu pelayanan tidak ada yang berdiri.

Sedangkan indikator kualitas pelayanan publik yang memiliki nilai paling rendah yaitu indikator empati sebesar 73,15% dan termasuk kategori baik. Indikator empati terdiri dari pegawai memiliki komunikasi yang baik dan sopan, pegawai pelayanan E-KTP memperdulikan pelanggan dan pegawai mengarahkan masyarakat dalam pelayanan E-KTP. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator empati harus ditingkatkan, sehingga kepuasan masyarakat akan meningkat.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan masyarakat, terciptanya kepuasan masyarakat terjadi karena adanya pemberian kualitas pelayanan. Pernyataan tersebut didukung oleh sikap atau kualitas pelayanan yang diberikan aparat kantor Kecamatan Deket kepada masyarakat. Didukung oleh pendapat bahwa, *service quality can be said to be ideal if it exceeds consumer expectations, and vice versa* (Prianggoro dan Sitio, 2020). Kualitas pelayanan menjadi pengendali terkait pemenuhan keinginan

konsumen dan menjadi keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan dipandang ideal jika pelayanan yang diberikan melebihi ekspektasi konsumen. Begitupun sebaliknya, apabila menerima layanan kurang dari harapan, kualitas layanan dianggap tidak ideal.

Kantor Kecamatan adalah tempat pelayanan administrasi di bidang pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tentunya memiliki tolak ukur yang menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik agar terciptanya kepuasan masyarakat. Penelitian empiris menyebutkan, kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan masyarakat secara positif (Ritonga et al., 2020). Didukung oleh penelitian lain, bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan (Abdul Gofur, 2019).

Pengaruh Fasilitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian, variabel fasilitas pelayanan mendapatkan hasil bahwa H2 diterima dan H0 ditolak. Dilihat dari nilai $T_{hitung} 2,681 > T_{tabel} 2,034$ serta nilai Sig. $0,011 < 0,05$. Artinya variabel fasilitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Sesuai dengan hasil olah data oleh peneliti, variabel fasilitas pelayanan di kantor Kecamatan Deket termasuk dalam kategori baik, dengan memiliki rata-rata nilai sebesar 75,5%. Indikator dalam fasilitas pelayanan yang memiliki rata-rata atau persentase paling tinggi yaitu indikator perencanaan tata ruang sebesar 82%, yang termasuk dalam kategori baik. Indikator perencanaan tata ruang terdiri dari perlengkapan dalam ruangan sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan dan penempatan perabotan tertata rapi dan menyesuaikan dengan kebutuhan.

Sedangkan indikator fasilitas pelayanan yang memiliki nilai paling

rendah yaitu indikator peralatan atau perabotan sebesar 71,4%, yang termasuk dalam kategori baik. Indikator perlengkapan atau perabotan terdiri dari internet untuk pelayanan E-KTP lancar, komputer untuk pelayanan E-KTP sudah canggih, perekaman E-KTP menggunakan kamera yang bagus, alat fingerprint scanner (tanda tangan), alat iris scanner (perekam iris mata), alat signaturegem (sidik jari) masih layak untuk digunakan, tersediannya mesin print untuk pelayanan E-KTP, dan adanya contact person yang bisa dihubungi dalam pelayanan E-KTP.

Berdasarkan hasil tersebut telah menjawab permasalahan yang ditulis peneliti di dalam latar belakang sesuai dengan fenomena yang ada di lapangan, bahwa peralatan atau perabotan untuk pelayanan E-KTP sering mengalami kerusakan, sehingga perlu menjadi evaluasi bagi pemerintahan terkait dengan fasilitas pelayanan agar terciptanya kepuasan masyarakat.

Hal tersebut membuktikan bahwa fasilitas pelayanan yang layak digunakan dan mendukung pelayanan publik akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya jika fasilitas yang disediakan tidak layak untuk digunakan atau belum memadai kebutuhan pelayanan publik maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menurun. Meningkatkan kepuasan masyarakat dapat diperoleh dari kemudahan fasilitas atau sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan masyarakat (Oetama dan Sari 2017).

Penelitian empiris memperoleh hasil bahwa, fasilitas pelayanan memiliki nilai signifikan dan positif (Irfan, 2019) Didukung penelitian lain, bahwa fasilitas terhadap kepuasan pengunjung terdapat pengaruh signifikan (Arianto dan Muhammad 2018). Dari hasil kedua penelitian di atas diperkuat oleh penelitian lain *facilities have a significant effect on satisfaction* (Faeni, 2019).

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu memperoleh

hasil bahwa fasilitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepuasan masyarakat. Hal ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian, memperoleh hasil bahwa H3 diterima dan H0 ditolak. Dilihat dari nilai uji F diketahui $F_{tabel} 3,28 > F_{hitung} 33,661$ dan nilai Sig. sebesar $0,000 < \text{dari } 0,005$. Artinya variabel kualitas pelayanan publik (X1) dan fasilitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) berpengaruh secara simultan.

Sesuai hasil olah data oleh peneliti, variabel kepuasan masyarakat termasuk kategori baik dengan memiliki rata-rata nilai sebesar 75,2%, yakni indikator kecepatan pelayanan. Indikator dalam variabel kepuasan masyarakat yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi yaitu indikator prosedur dan persyaratan pelayanan sebesar 84% yang termasuk kategori sangat baik. Hal ini terdiri dari prosedur pelayanan E-KTP mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, dan persyaratan pelayanan E-KTP jelas dan mudah dipahami, artinya prosedur dan persyaratan dalam pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Deket jelas, sehingga masyarakat mudah untuk memahaminya.

Sedangkan indikator variabel kepuasan masyarakat yang memiliki nilai persentase rendah yaitu indikator kecepatan pelayanan sebesar 64,5% dan masuk kategori baik. Indikator kecepatan pelayanan meliputi pegawai memiliki kecepatan dalam penyelesaian pelayanan E-KTP. Ketidak cepatan dalam penyelesaian pelayanan E-KTP, tentunya berhubungan dengan fasilitas pelayanan yang mendukung pelayanan E-KTP dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai variabel

kepuasan ini telah menjawab permasalahan yang ada di latar belakang sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Sesuai hasil olah data oleh peneliti, selain indikator kecepatan pelayanan yang memiliki nilai paling rendah di variabel kepuasan, indikator tanggung jawab petugas pelayanan dan indikator kesopanan dan keramahan petugas juga memiliki nilai persentase rendah dalam variabel kepuasan. Dengan nilai persentase masing-masing sejumlah 69,3% dan 71,2% yang termasuk kategori baik.

Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya berasal dari kinerja pegawainya dalam melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu juga fasilitas yang mendukung dalam proses pelayanan E-KTP di kantor kecamatan Deket akan mempengaruhi kepuasan masyarakat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Deket yang telah diberikan pegawai dengan baik, namun fasilitas pelayanan yang tidak mendukung akan mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan yang juga akan menurunkan kepuasan masyarakat. Hal ini juga sebaliknya, jika fasilitas sudah memadai untuk melakukan pelayanan E-KTP namun kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kurang baik, dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan harus diperhatikan agar terciptanya kepuasan pada masyarakat. Pernyataan di atas didukung seorang peneliti, bahwa *simultaneously customer satisfaction is influenced by the quality of service and service facilities* (Azhar, Andriyani, dan Purnama, 2019). Artinya secara bersama-sama kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas dan fasilitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian tersebut memiliki ketersamaan dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepuasan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa pengujian variabel kualitas pelayanan publik (X_1) T_{hitung} sebesar 3,126 dan fasilitas pelayanan (X_2) sebesar 2,681, artinya lebih besar dari T_{tabel} (2,034). Selain itu nilai masing-masing Sig. sebesar 0,004 dan 0,011, artinya $< 0,05$. Artinya secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan secara bersama-sama kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan diperoleh nilai F_{tabel} 3,28 $> F_{hitung}$ 33,661 dan nilai Sig. sebesar 0,000 $<$ dari 0,005.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. 2019. "1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):37-44.
- Alana, P. R., dan T. A. Putro. 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek." *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...* 180-94.
- Anon. 2004. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004." 7-8.
- Anon. 2009. "Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik."
- Apriyani, Dwi, dan Sunarti Sunarti. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 51(2):1-7.
- Arianto, Nurmin, dan Jefri Muhammad. 2018. "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa." 1(1):107-15.
- Awaluddin, Ishak, dan Sulvariany Tamburaka. 2017. "The effect of service quality and taxpayer satisfaction on compliance payment tax motor vehicles at office one roof system

- in Kendari." *The International Journal of Engineering and Science (IJES)* 6(11):25-34. doi: 10.9790/1813-0611012534.
- Azhar, Muhammad Elfi, Vicha Tri Andriyani, dan Ika Nadia Purnama. 2019. "The Effect Of Services Quality And Facilities On Customer Satisfaction Muhammad Elfi Azhar , Vicha Tri Andriyani , Ika Nadia Purnama University of Muhammadiyah Sumatera Utara." *The 1 International Conferences On Innovation Of Small Medium-Sized Enterprise (ICIS)* 1(1):327-32.
- Bakhtiar, dan Rizalul Gadi. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)." *Al-Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora* 6(1):30-44.
- Diza, F., S. Moniharapon, dan I. W. Ogi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado) The Influence Of Service Quality, Product Quality And Trust On Customer Satisfactoin (Study At PT. Fifgroup Branch Manado)*. Vol. 109.
- Endang, Endang, dan Laily Nur Cholidah. 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro." *Jurnal Teknika* 9(2):6. doi: 10.30736/teknika.v9i2.55.
- Faeni, Ratih Puspitaningtyas, dan Dewi Puspaningtyas Faeni. 2019. "Effect of price, promotion, and facilities to customer satisfaction in using the service event management." *International Journal of Recent Technology and Engineering* 8(2 Special Issue 4):810-14. doi: 10.35940/ijrte.B1163.0782S419.
- Fitria, Rahmani Hani. 2019. "Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan." *Bisnis & Teknologi* 1(1410-9654):76.
- Hidayat, Eet Saeful. 2019. "Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6(2):43-49.
- Indriani, D., S. Rusmiwari, dan A. Suprojo. 2017. "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi* 6(2):137188.
- Irfadat, Taufik, dan Nurlaila. 2021. "Dimensions of Public Services: Portrait of the Irony Facilities." *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram* 7(1):1-18.
- Irfan, Andi Muhammad. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 9(2):82. doi: 10.32507/ajei.v9i2.451.
- Lauma, Rahmat, Sofia Pangeman, dan Stefanus Sampe. 2019. "Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)." *Jurnal Eksekutif* 3(3):1-9.
- Lee, Ji-Youl, dan Chul-Won Lee. 2017. "Mediating effect of Customer Satisfaction on the relationship between Service Quality and Customer Loyalty at Ski Resorts." *Korean Journal of Leisure, Recreation & Park* 41(4):44-54. doi: 10.26446/kjlrp.2017.12.41.4.44.
- Mohi, Widya Kurniati, dan Irmanovika Mahmud. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo." *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)* 6(2):102. doi: 10.31314/pjia.6.2.102-110.2017.
- Nengsih, Nur, Mansur Azis, dan Muhamad Abdul Jumali. 2021. "The Influence of Infrastructure and Supervision Facilities on Employee Performance and Public Service Quality (Case Study of Bantaeng District)." 3055-62.
- Oetama, Seanewati, dan Desi Herlina Sari. 2017. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Di Sampit."
- Prianggoro, Noro Fajar, dan Arifin Sitio. 2020. "Effect of Service Quality and Promotion on Purchase Decisions and Their Implications on Customer Satisfaction." *International Journal of Engineering Technologies and Management Research* 6(6):51-62. doi: 10.29121/ijetmr.v6.i6.2019.393.
- Rahmad, Sabri, dan Nasfi. 2022. "Analysis of Community Satisfaction Index in Acceptance of Administrative Services." *International Journal of Social and Management Studies* 3(1):247-58.
- Ritonga, Husni Muharram, dewi Nurmasari Pane, dan Rahmah. Citra Anita. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan." 12(2):30-44.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 23 ed. Bandung: Alfabeta.
- Wulan, Riris Retno, dan Mochammad Mustam. 2019. "Peningkatan Kualitas Pelayanan

Elisatul Rochmah, Brilliant Rosy, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik

Publik Dalam Rangka Reformasi Di Kantor
Pertanahan Kota Semarang.”
Zebua, Yuniman. 2020. “Pengaruh Budaya Kerja
Dan Promosi Jabatan Dalam Meningkatkan
Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan

Nusantara Iii Labuhan Haji Labuhanbatu
Utara.” *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan
Manajemen)* 7(2):109-24. doi:
10.36987/ecobi.v7i2.1758.