

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT JELUTUNG

Putri Anjli, Novita Sari, Yayuk Sriayudha
Universitas Jambi

Correspondence			
Email: putrianjli2895@gmail.com		No. Telp:	
Submitted: 28 Juni 2026	Accepted: 7 Juli 2026	Published: 8 Juli 2026	

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, tetapi juga didukung oleh ketersediaan fasilitas yang memadai. Kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang lengkap diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun fasilitas sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat, serta pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Jelutung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan di Kantor Camat Jelutung. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda yang didukung dengan pengujian instrumen penelitian melalui uji validitas dan uji reliabilitas, serta pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis melalui uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, nyaman, serta mampu mendukung proses pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Di antara kedua variabel tersebut, fasilitas merupakan faktor yang memberikan pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Public service is one of the government's primary functions in fulfilling the needs of the community. The success of public service delivery is determined not only by the quality of services provided by public officers but also by the availability of adequate facilities. High-quality services supported by proper facilities are expected to improve public satisfaction with the services received. However, in practice, there are still various issues related to service quality and supporting facilities that may affect the level of public satisfaction. Therefore, this study aims to analyze the effect of service quality on public satisfaction, the effect of facilities on public satisfaction, and the simultaneous effect of service quality and facilities on public satisfaction at the Jelutung District Office. This study employed a quantitative approach using a survey method. The research data were collected through questionnaires distributed to members of the public who had received services at the Jelutung District Office. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis, supported by instrument testing through validity and reliability tests, as well as classical assumption tests consisting of normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests. Furthermore, hypothesis testing was conducted through partial tests, simultaneous tests, and the coefficient of determination to determine the influence of the independent variables on the dependent variable. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction. This finding shows that better service quality provided by public officers leads to a higher level of

public satisfaction. Facilities also have a positive and significant effect on public satisfaction, indicating that adequate, comfortable, and well-maintained facilities are able to enhance public satisfaction with the services provided. In addition, service quality and facilities simultaneously have a significant effect on public satisfaction. Among the two independent variables, facilities were found to have the most dominant influence on public satisfaction. These findings suggest that improving service quality should be accompanied by the provision of adequate service facilities in order to deliver effective, efficient, and community-oriented public services.

Keywords: Service Quality, Facilities, Public Satisfaction, Public Service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui penyediaan layanan administrasi, jasa, maupun barang publik. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, profesional, dan akuntabel, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah (Sinambela, 2016). Dalam konteks pemerintahan daerah, kecamatan merupakan unit pelayanan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat sehingga dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kecamatan Jelutung sebagai salah satu kecamatan strategis di Kota Jambi memiliki aktivitas pelayanan administrasi yang cukup tinggi. Berbagai layanan yang diselenggarakan meliputi pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (OSS), Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Izin Keramaian, Surat Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD), hingga surat penelitian mahasiswa. Tingginya intensitas pelayanan tersebut menuntut aparat pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan masyarakat (Sinambela, 2016).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan masyarakat (Kotler & Keller, 2016). Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang responsif, serta tidak didukung oleh fasilitas yang memadai akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap instansi pemerintah (Harijati, 2022). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kualitas pelayanan dipahami sebagai kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan melalui pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, menunjukkan empati, serta didukung bukti fisik yang memadai (Suandi, 2019). Penilaian kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada perspektif penyedia layanan, tetapi terutama pada persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan juga merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Fasilitas berupa ruang tunggu, sistem informasi, toilet, tempat ibadah, maupun sarana pendukung lainnya berfungsi menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan layak akan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Fakhrudin, 2021). Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat menghambat proses pelayanan sekaligus menurunkan kepuasan masyarakat (Ainun & Rinaldi, 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Camat Jelutung, masih ditemukan sejumlah permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa masyarakat mengeluhkan lamanya proses penyelesaian administrasi, keterbatasan fasilitas pendukung, serta kurang optimalnya penyampaian informasi pelayanan. Salah satu contoh nyata adalah pelayanan Surat

Keterangan Ahli Waris yang dalam praktiknya sering kali melebihi standar waktu pelayanan karena menunggu pejabat yang berwenang untuk melakukan penandatanganan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

Data pelayanan menunjukkan bahwa Kecamatan Jelutung melayani berbagai jenis administrasi dengan volume pelayanan yang tinggi. Selain itu, jumlah penduduk Kecamatan Jelutung mencapai 60.798 jiwa dengan 45.390 penduduk wajib KTP, yang menggambarkan besarnya potensi kebutuhan pelayanan administrasi publik. Tingginya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan menuntut adanya sistem pelayanan yang efektif, didukung sumber daya manusia yang profesional serta fasilitas pelayanan yang memadai agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat maupun pelanggan. Penelitian Fakhruddin (2021) membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Notohadji Negero. Havesti Rizky R. dan Syahril Daud (2024) juga menemukan bahwa kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan Bus PO Gumarang Jaya. Pada sektor pelayanan publik, Syahrusiani et al. (2024), Harijati (2022), Rochmah dan Rosy (2022), Febriani (2022), Suci dan Ajidin (2023), Kamariyah (2024), Sinaga dan Nurfitra (2025), serta Wijayanto et al. (2025) secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan maupun fasilitas menjadi determinan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada sektor pelayanan yang berbeda, seperti pelayanan kesehatan, transportasi, kantor desa, kelurahan, pelayanan SIM, maupun pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Jelutung masih sangat terbatas. Perbedaan karakteristik organisasi, jenis pelayanan, serta kondisi masyarakat menyebabkan hasil penelitian terdahulu belum dapat digeneralisasi secara langsung pada konteks Kecamatan Jelutung. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Jelutung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan pemerintahan tingkat kecamatan. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah Kecamatan Jelutung dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Jelutung, Kota Jambi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik (Sugiyono, 2019).

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Camat Jelutung. Berdasarkan data Semester I Tahun 2025, jumlah penduduk wajib KTP di Kecamatan Jelutung sebanyak 45.390 jiwa. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel

sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun, berdomisili di Kecamatan Jelutung, dan pernah memperoleh pelayanan di Kantor Camat Jelutung.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Kantor Camat Jelutung, peraturan perundang-undangan, buku, serta artikel ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y). Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Variabel fasilitas diukur melalui dimensi kelengkapan fasilitas, kondisi fasilitas, kenyamanan, kemudahan penggunaan, dan fasilitas pendukung pelayanan (Kotler & Keller, 2016). Adapun kepuasan masyarakat diukur berdasarkan kepuasan terhadap pelayanan, kepuasan terhadap fasilitas, kesesuaian pelayanan dengan harapan, serta kepuasan secara keseluruhan (Kotler & Keller, 2016).

Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan kriteria nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebelum analisis regresi dilakukan (Ghozali, 2021).

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS. Tahapan analisis meliputi analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y	:	Kepuasan Masyarakat
X1	:	Kualitas Pelayanan
X2	:	Fasilitas
α	:	Nilai Kontanta
b1	:	Nilai koefisien regresi X1
b2	:	Nilai koefisien regresi X2
e	:	Standar Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan di Kantor Camat Jelutung. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan aktif memanfaatkan pelayanan administrasi pemerintah. Jenis pelayanan yang paling banyak digunakan adalah pelayanan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (OSS) sebanyak 42%, diikuti Surat Keterangan Ahli Waris sebesar 22%, sedangkan jenis pelayanan lainnya memiliki proporsi yang relatif lebih kecil. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan usaha masih menjadi kebutuhan utama masyarakat

di Kecamatan Jelutung. Selain itu, mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta dan berasal dari seluruh kelurahan di wilayah Kecamatan Jelutung, sehingga karakteristik responden dinilai telah mewakili masyarakat pengguna layanan.

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan masyarakat. Rekapitulasi hasil analisis disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Rata-rata	Kategori
Kualitas Pelayanan	3,84	Baik
Fasilitas	3,81	Baik
Kepuasan Masyarakat	3,85	Baik

Sumber: Data primer diolah (2026).

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memperoleh nilai rata-rata di atas 3,80 sehingga termasuk dalam kategori baik. Variabel kepuasan masyarakat memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,85, diikuti kualitas pelayanan sebesar 3,84 dan fasilitas sebesar 3,81. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat secara umum memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Jelutung.

Pada variabel kualitas pelayanan, indikator dengan nilai tertinggi adalah penampilan petugas yang rapi dan profesional (4,19), sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah pelayanan sesuai prosedur yang berlaku (3,51). Temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah memberikan penilaian positif terhadap kompetensi dan sikap aparatur pelayanan, namun konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan masih memerlukan perhatian agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Pada variabel fasilitas, indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada ketersediaan kursi tunggu yang tertata dengan baik (4,11), sedangkan indikator dengan nilai terendah terdapat pada kenyamanan ruang tunggu (3,58). Hasil ini mengindikasikan bahwa fasilitas dasar pelayanan telah tersedia dengan baik, namun peningkatan kenyamanan ruang pelayanan masih diperlukan untuk meningkatkan pengalaman masyarakat selama memperoleh pelayanan administrasi.

Sementara itu, pada variabel kepuasan masyarakat, indikator dengan nilai tertinggi adalah kesediaan masyarakat untuk kembali menggunakan pelayanan di Kantor Camat Jelutung (4,10), sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (3,71). Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun masyarakat telah merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, masih terdapat ruang perbaikan agar pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,1966), sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,972	Reliabel
Fasilitas	0,981	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,960	Reliabel

Sumber: Output SPSS (2026).

Nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel melebihi batas minimum 0,70, sehingga instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi statistik. Ringkasan hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	Sig. = 0,154	Berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance = 0,146; VIF = 6,838	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Scatterplot menyebar acak	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS (2026).

Nilai signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,154 ($>0,05$) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Selain itu, nilai Tolerance sebesar 0,146 ($>0,10$) dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 6,838 (<10) mengindikasikan tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot juga menunjukkan penyebaran titik secara acak, sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	t	Sig.
Konstanta	0,160	-	0,210	0,834
Kualitas Pelayanan	0,155	0,343	4,283	$<0,001$
Fasilitas	0,320	0,628	7,851	$<0,001$

Sumber: Output SPSS (2026).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Variabel fasilitas memiliki koefisien regresi dan nilai beta terstandarisasi yang lebih tinggi dibandingkan kualitas pelayanan, sehingga menunjukkan bahwa fasilitas merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Camat Jelutung.

Pengujian model dilakukan menggunakan uji simultan (uji F) dan koefisien determinasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan dengan nilai F sebesar 485,906 dan tingkat signifikansi $<0,001$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar

0,909 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama mampu menjelaskan 90,9% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 9,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang sangat kuat terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Camat Jelutung.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Jelutung. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan, tetapi juga oleh ketersediaan fasilitas yang mendukung proses pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,909 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 90,9% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 9,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kecepatan digitalisasi pelayanan, budaya organisasi, kompetensi aparatur, maupun karakteristik individu pengguna layanan. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan masyarakat di Kantor Camat Jelutung.

Berdasarkan hasil uji parsial, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,155, nilai t sebesar 4,283, dan signifikansi kurang dari 0,001. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil analisis deskriptif juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84 yang termasuk kategori baik. Indikator dengan skor tertinggi adalah penampilan petugas yang rapi dan profesional, sedangkan indikator dengan skor terendah adalah kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang berlaku. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat telah memberikan penilaian positif terhadap sikap dan kompetensi aparatur, namun masih mengharapkan peningkatan konsistensi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan, terutama terkait ketepatan waktu penyelesaian administrasi.

Temuan tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibentuk oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut saling melengkapi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks penelitian ini, dimensi tangibles tercermin pada penampilan aparatur dan kondisi ruang pelayanan yang memperoleh penilaian baik. Dimensi assurance dan empathy juga terlihat dari kemampuan petugas memberikan rasa aman, bersikap sopan, serta memperhatikan kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan. Sementara itu, dimensi reliability masih memerlukan perhatian karena masih terdapat pelayanan administrasi yang memerlukan waktu lebih lama dibandingkan harapan masyarakat, khususnya pada pelayanan yang membutuhkan proses verifikasi dan persetujuan pejabat yang berwenang.

Hasil penelitian ini mendukung berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Harijati (2022) menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Syahrusiani et al. (2024), Rochmah dan Rosy (2022), Suci dan Ajidin (2023), Kamariyah (2024), Sinaga dan Nurfita (2025), serta Wijayanto et al. (2025), yang menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, responsif, transparan, dan berorientasi pada

kebutuhan masyarakat mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Konsistensi hasil penelitian ini memperkuat bahwa kualitas pelayanan masih menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai sektor pemerintahan.

Selain kualitas pelayanan, penelitian ini juga membuktikan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel fasilitas memperoleh koefisien regresi sebesar 0,320 dengan nilai t sebesar 7,851 dan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan koefisien kualitas pelayanan, sehingga menunjukkan bahwa fasilitas merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Camat Jelutung. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa fasilitas memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,81 dengan kategori baik. Indikator yang memperoleh penilaian tertinggi adalah ketersediaan kursi tunggu yang tertata dengan baik, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kenyamanan ruang tunggu. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak hanya memperhatikan hasil pelayanan yang diterima, tetapi juga pengalaman selama proses pelayanan berlangsung.

Dominannya pengaruh fasilitas dapat dijelaskan oleh karakteristik pelayanan administrasi publik yang mengharuskan masyarakat menunggu proses verifikasi dokumen maupun penyelesaian administrasi. Dalam kondisi tersebut, keberadaan ruang tunggu yang nyaman, sistem informasi yang jelas, fasilitas pendukung yang memadai, serta lingkungan pelayanan yang aman menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, fasilitas bukan sekadar pelengkap pelayanan, melainkan bagian yang tidak terpisahkan dari pengalaman pelayanan publik (service experience).

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik merupakan salah satu unsur penting yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Lingkungan pelayanan yang nyaman, bersih, mudah diakses, serta didukung sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan pengalaman positif kepada pengguna layanan. Demikian pula Tjiptono (2017) menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan merupakan bagian dari kualitas jasa yang berfungsi meningkatkan kenyamanan sekaligus memperkuat persepsi masyarakat terhadap profesionalisme penyedia layanan.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Fakhruddin (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hasil serupa ditemukan oleh Havesti Rizky R. dan Syahril Daud (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada sektor transportasi. Meskipun dilakukan pada objek penelitian yang berbeda, kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas lingkungan pelayanan memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan, baik pada sektor publik maupun sektor jasa lainnya.

Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F sebesar 485,906 dan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel saling melengkapi dalam membentuk kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional tidak akan menghasilkan tingkat kepuasan yang optimal apabila tidak didukung oleh fasilitas yang memadai. Sebaliknya, fasilitas yang baik juga tidak akan mampu memberikan kepuasan apabila aparatur pelayanan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan secara terpadu melalui pengembangan kompetensi sumber daya manusia sekaligus penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

Temuan menarik dalam penelitian ini adalah variabel fasilitas memiliki nilai Standardized Beta sebesar 0,628, lebih tinggi dibandingkan kualitas pelayanan yang sebesar 0,343. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Jelutung memberikan perhatian yang cukup besar terhadap aspek fisik pelayanan. Kondisi tersebut dapat dipahami mengingat pelayanan administrasi pemerintahan umumnya melibatkan waktu tunggu tertentu sehingga kenyamanan fasilitas menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya dilakukan melalui peningkatan kompetensi aparatur, tetapi juga melalui modernisasi fasilitas pelayanan, penyediaan sistem informasi yang lebih informatif, optimalisasi ruang tunggu, serta pengembangan pelayanan berbasis teknologi digital.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Pemerintah Kecamatan Jelutung agar terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta penguatan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, sistem antrian yang terintegrasi, papan informasi digital, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pelayanan masyarakat secara menyeluruh. Upaya tersebut tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan pemerintahan di tingkat kecamatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Jelutung. Secara parsial, kualitas pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, responsif, ramah, dan sesuai prosedur mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain itu, fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang mengindikasikan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, nyaman, serta mendukung proses pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kemampuan menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 90,9%. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa fasilitas merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya memerlukan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada pengguna layanan, tetapi juga perlu didukung oleh penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai, nyaman, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Kantor Camat Jelutung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun, A., & Rinaldi, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pedagang kaki lima di Malioboro. *Journal Competency of Business*, 8(1), 81–96. <https://doi.org/10.47200/jcob.v8i01.2519>
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97–107. <https://doi.org/10.33059/jmk.v10i1.2611>

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harijati, R. A. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. *Kualitas Pelayanan*, 4(1), 15–26.
- Havest Rizky, R., & Daud, S. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Bus PO Gumarang Jaya. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 5(2), 54–65. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v5i2.5704>
- Kamariyah, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Mall Lippo Plaza Surabaya, 8(1), 25–37.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 10(1), 61–72.
- Sinaga, O. S., & Nurfita, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Penajam, PPU Kaltim, 13(1), 573–578.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suci, A. F., & Ajidin, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik, sarana prasarana publik dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan E-KTP di Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)*, 2(1), 221–231.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrusiani, S., dkk. (2024). (Sesuaikan dengan data publikasi lengkap artikel yang digunakan).
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wijayanto, W., Marlita, D., S, N. A., Gunawan, A., & Abidin, Z. (2025). The analysis of service quality and service facilities on public satisfaction through public trust at the Motor Vehicle Testing Management Unit, Cilincing. 7(1), 670–679.