

JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Kasus Pelayanan e-KTP Pada Kantor Kecamatan Sukahaji Kab.
Majalengka)

Risma Kintiani^{1*}, Endah Budiastuti², Winda Dwi Yanthi³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon^{1,3}

^{1*}rismakintiani39@gmail.com

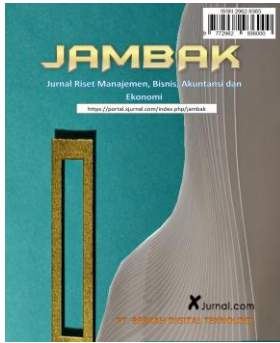
ABSTRACT

Service quality is a quality that shows the level of good or bad a type of service from the government (public sector) to individuals who can provide positive feedback, namely community satisfaction. This research aims to determine the influence of service quality on community satisfaction at the Sukahaji sub-district office; and knowing the service quality indicator that most dominantly influence community satisfaction at the Sukahaji sub-district office. The method used is quantitative descriptive. The analysis in this study uses the independent variable, namely service quality, and the dependent variable, namely community satisfaction. The samples in this study were the Sukahaji village community, using the random sampling method of probability sampling. Data was collected by distributing questionnaires to the public, totaling 100 questionnaires. Looking at the test results that have been carried out to prove that service quality has a significant (partial) effect on community satisfaction at sig 0.000 < 0.05. Service quality has an R-Square value contribution of 34,1% to the formation of variations in community satisfaction (Y), while the remaining 65,9% is explained by other factors outside the model.

Keywords: *Public Service Quality, Community Satisfaction, E-KTP Service, Service Quality Indicators, Government Service Delivery.*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah mutu yang menunjukkan tingkat baik maupun buruknya suatu jenis pelayanan dari pemerintah (*sector public*) kepada individu yang dapat memberikan *feedback* positif yaitu kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sukahaji; dan mengetahui indikator kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan sukahaji. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Analisis pada penelitian ini memakai variabel independen yakni kualitas pelayanan serta variabel dependen yakni kepuasan masyarakat. Yang dijadikan Sampel pada penelitian ini ialah masyarakat desa sukahaji, memakai metode probability sampling secara random sampling. Data dikumpulkan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada masyarakat yang berjumlah 100 kuesioner. Melihat Hasil uji yang sudah dilakukan membuktikan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan (secara parsial) terhadap kepuasan masyarakat atas sig $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan memiliki kontribusi nilai R-Square sebesar 34,1% terhadap pembentukan variasi nilai kepuasan masyarakat (Y), sedangkan sisa nya 65,9% dijelaskan oleh faktor lain diluar model.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan e-KTP, Indikator Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pemerintah

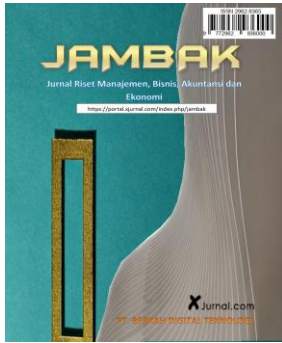


This work is licensed under a [Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mencerminkan pengabdian negara kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka melalui pelayanan publik (Republik Indonesia, 2009). Masyarakat pun semakin menuntut adanya peningkatan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan transparan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mengharuskan penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan partisipasi aktif dan pemenuhan harapan masyarakat (Republik Indonesia, 1945). Oleh karena itu, pengelolaan pelayanan publik yang efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat menjadi sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan pemerintahan.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada kemampuan organisasi dalam menyampaikan layanan, tetapi juga pada seberapa besar layanan tersebut memenuhi atau melampaui ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan, dalam konteks ini, meliputi berbagai dimensi seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujudnya fasilitas fisik yang



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365

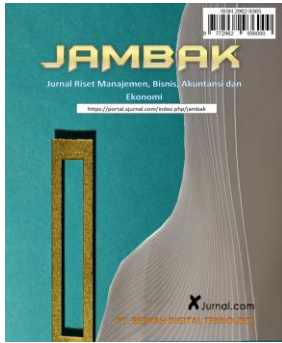


menunjang pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Setiap instansi pemerintah, termasuk Kantor Kecamatan Sukahaji, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang diterapkan di kantor kecamatan tersebut seharusnya mampu memenuhi harapan masyarakat dalam hal kecepatan dan kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan pengamatan di lapangan, meskipun telah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur waktu pemrosesan e-KTP, banyak keluhan dari masyarakat terkait lamanya proses tersebut yang seringkali melebihi waktu yang telah ditentukan (Kintiani, 2023).

Permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Sukahaji ini melatarbelakangi penelitian ini, yang bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya dalam konteks pelayanan e-KTP. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perbaikan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini memiliki dua tujuan utama. Pertama, untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sukahaji. Kedua, untuk mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan publik dan memberikan manfaat praktis bagi Kantor Kecamatan Sukahaji untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai instansi pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, Kantor Kecamatan Sukahaji memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar yang tinggi, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan bagi masyarakat. Penelitian ini mengambil studi kasus pada pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sukahaji, dengan harapan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan publik dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pengelola pelayanan publik di wilayah tersebut untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan yang ada. Meskipun telah diterapkan SOP untuk pemrosesan e-KTP di Sukahaji, masyarakat sering melaporkan ketidakpuasan akibat keterlambatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



masyarakat, serta mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan.

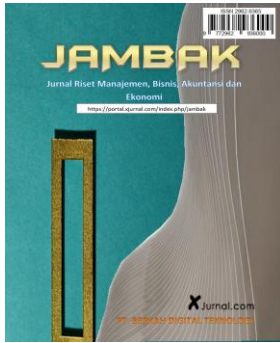
B. KAJIAN LITERATUR

Kajian Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap organisasi, terutama dalam pelayanan publik. Menurut Suyitno (2018), kualitas adalah kondisi yang selalu berkembang dan beradaptasi secara aktif yang mempengaruhi produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan konsumen. Pelayanan, di sisi lain, adalah suatu proses terpenuhinya kebutuhan seseorang melalui aktivitas yang dilakukan oleh pegawai atau penyedia layanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat secara tepat waktu dan sesuai harapan. Irfan (2018) menambahkan bahwa kualitas pelayanan adalah kunci kesuksesan organisasi, karena kualitas pelayanan yang baik berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang tinggi akan mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016), ada lima indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan: keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangibles). Keandalan mengukur kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji mereka secara konsisten. Ketanggapan mengacu pada kemampuan organisasi untuk merespon kebutuhan pelanggan dengan cepat. Jaminan melibatkan kompetensi dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, sedangkan empati menunjukkan perhatian dan pengertian terhadap pelanggan. Terakhir, berwujud berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Semua indikator ini harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melampaui ekspektasi masyarakat.



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul ketika hasil dari suatu pelayanan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan masyarakat atau pelanggan diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima setelah mendapatkan layanan. Kepuasan tercapai apabila layanan yang diberikan sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan. Kepuasan ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, karena layanan yang memuaskan akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan citra instansi dan memperburuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Darmawan, 2018).

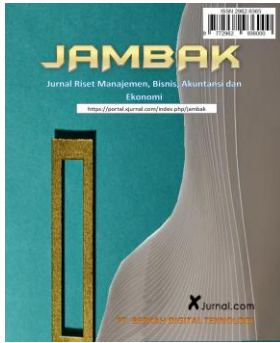
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat antara lain adalah kualitas pelayanan yang diberikan, sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan layanan, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi. Priansa (2017) menyebutkan bahwa komponen kepribadian, demografi, dan psikografi masyarakat juga memengaruhi kepuasan. Masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan. Begitu pula, usia dan status sosial ekonomi juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan.

E-KTP sebagai Pelayanan Publik

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah salah satu layanan administrasi kependudukan yang sangat penting di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, e-KTP merupakan identitas resmi bagi warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional. Proses pembuatan e-KTP memerlukan prosedur yang jelas dan waktu yang efisien agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan (Susilo, 2013). Namun, meskipun telah diatur dalam SOP, sering kali ada keterlambatan dalam pemrosesan e-KTP, yang menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Kerangka Pemikiran



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

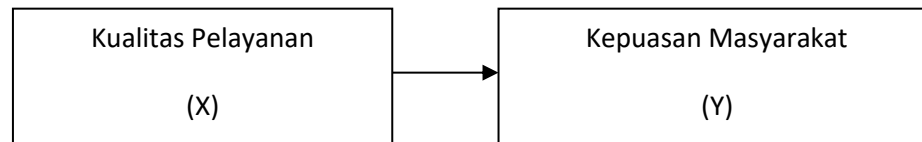
<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



Kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada hubungan antara dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Setiap dimensi ini berkontribusi terhadap penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Dalam konteks Kantor Kecamatan Sukahaji, kualitas pelayanan e-KTP akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Gambar berikut menggambarkan kerangka pemikiran penelitian ini:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

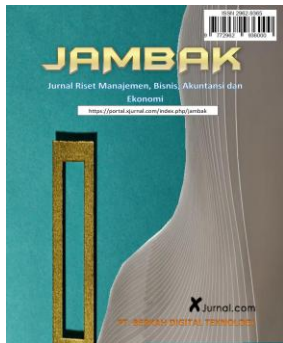
Hipotesis

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka pemikiran di atas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- **Hipotesis Nol (H_0):** Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Sukahaji.
- **Hipotesis Alternatif (H_1):** Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Sukahaji.

Hipotesis ini diuji dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Uji hipotesis ini akan memberikan gambaran apakah peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sukahaji dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP.

C. METODE



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365

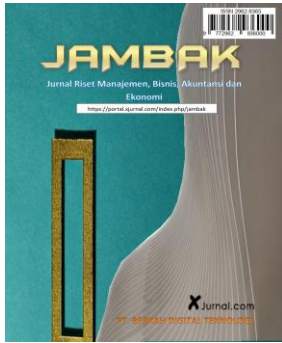


Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Metode ini memungkinkan untuk mengumpulkan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Data primer dikumpulkan untuk mendapatkan informasi terkait dengan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Sukahaji.

Sumber data penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di Kecamatan Sukahaji, Kabupaten Majalengka, yang telah menggunakan pelayanan e-KTP di kantor kecamatan tersebut. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang dipilih secara acak menggunakan teknik *random sampling*. Teknik pengambilan sampel ini dipilih karena memberikan kesempatan yang sama bagi setiap individu dalam populasi untuk terpilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah masyarakat yang berusia di atas 17 tahun dan telah menggunakan layanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sukahaji. Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat ketelitian 10%, yang menghasilkan 100 responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket yang disebarakan kepada responden. Kuesioner ini berisi serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mengukur dua variabel utama dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Skala Likert dengan empat pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), yang terdiri dari lima indikator, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud, serta indikator-indikator yang mengukur kepuasan masyarakat seperti prosedur pelayanan, kejelasan petugas, dan kecepatan pelayanan.

Setelah data terkumpul, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan uji regresi linier sederhana. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta sebaran jawaban terhadap setiap variabel penelitian. Uji regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan (variabel independen) dengan variabel kepuasan masyarakat (variabel



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



dependen). Uji regresi linier sederhana ini juga digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengukuran variabel dilakukan dengan cara memberikan skor pada setiap pertanyaan dalam kuesioner. Skor diberikan berdasarkan tingkat kesepakatan responden terhadap pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner. Setiap item pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat diberi skor berdasarkan skala Likert yang telah disebutkan sebelumnya. Setelah itu, skor untuk setiap responden dihitung dan dianalisis untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan menggunakan teknik analisis yang tepat, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang valid dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sukahaji, khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

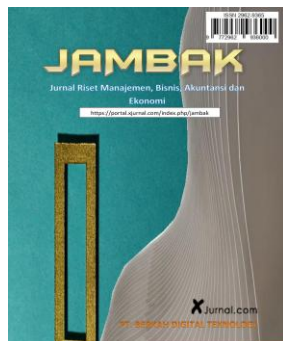
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sukahaji, khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Berdasarkan hasil pengolahan data, penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji statistik yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepuasan masyarakat, dengan nilai R-squared sebesar 34,1%. Sisa 65,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam model penelitian ini.

Deskripsi Responden

Berdasarkan data yang dikumpulkan, terdapat 100 responden yang terdiri dari 36% pria dan 64% wanita. Mayoritas responden berusia antara 26 hingga 35 tahun (45%), diikuti oleh kelompok usia 17 hingga 25 tahun (41%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam usia produktif dan dapat diindikasikan bahwa mereka cukup aktif dalam memanfaatkan layanan publik, termasuk pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Sukahaji. Karakteristik ini penting karena usia dan jenis kelamin dapat mempengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. menampilkan statistik deskriptif untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Rata-rata nilai untuk kualitas pelayanan adalah 16,60 dengan standar deviasi 2,895,



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diterima cukup baik, meskipun masih ada ketimpangan dalam persepsi antara responden. Sementara itu, kepuasan masyarakat memiliki rata-rata nilai 17,25 dengan standar deviasi 2,713, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sukahaji juga cukup tinggi, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi standar yang diperlukan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item dalam kuesioner memiliki koefisien korelasi yang signifikan ($r > r$ tabel pada $\alpha = 0,05$). Hasil uji reliabilitas menggunakan alpha Cronbach menunjukkan nilai lebih dari 0,7, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan dapat dipercaya.

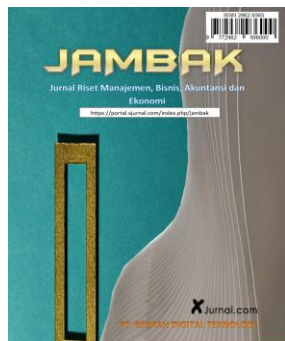
Pengujian Hipotesis

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sukahaji. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang lebih baik akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Pembahasan Hasil

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan yang baik adalah kunci untuk membangun kepuasan pelanggan, dan hal ini berlaku juga dalam konteks pelayanan publik. Indikator-indikator kualitas pelayanan yang telah disebutkan, seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud, sangat berpengaruh dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Di Kantor Kecamatan Sukahaji, kualitas pelayanan dalam pengurusan e-KTP sering kali dipengaruhi oleh keandalan sistem, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap dan perilaku pegawai. Meskipun ada SOP yang mengatur waktu penyelesaian e-KTP dalam dua hari, faktanya banyak masyarakat yang mengeluhkan keterlambatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SOP telah ditetapkan, implementasi di lapangan sering kali tidak sesuai harapan. Hasil ini konsisten dengan temuan dari Mila Alfionita dan Iba Gunawan (2020), yang menemukan bahwa



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



kualitas pelayanan yang tidak sesuai ekspektasi dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, meskipun standar pelayanan telah ada.

Dalam hal indikator yang paling dominan, analisis regresi menunjukkan bahwa keandalan dan ketanggapan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Keandalan, yang berkaitan dengan konsistensi dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji, memiliki dampak yang besar terhadap persepsi masyarakat. Ketanggapan, yang merujuk pada kemampuan pegawai untuk merespon permintaan atau keluhan dengan cepat, juga menjadi faktor yang sangat penting. Temuan ini mendukung hasil penelitian oleh Priansa (2017) yang menyatakan bahwa keandalan dan ketanggapan merupakan dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Relevansi dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini juga menunjukkan relevansi dengan beberapa penelitian terdahulu. Misalnya, penelitian oleh Helen Sintia Chrisela dan Maskan (2021) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan, dengan indikator yang sama seperti yang ditemukan dalam penelitian ini. Namun, penelitian ini memberikan kebaruan dengan menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sukahaji, serta memberikan rekomendasi yang lebih terperinci untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat lokal.

Tabel Hasil Uji Regresi

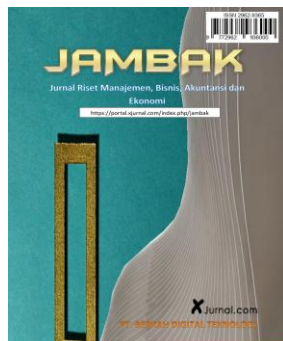
Berikut adalah tabel hasil uji regresi linier yang menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat:

Tabel 1. Koefisien Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	Sig.
(Intercept)	5,024	4,657	0,000
Kualitas Pelayanan	0,524	8,261	0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi positif (0,524), yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,524 unit. Nilai t-hitung sebesar 8,261 dan sig. 0,000 menunjukkan bahwa hubungan tersebut sangat signifikan.



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



Pembahasan

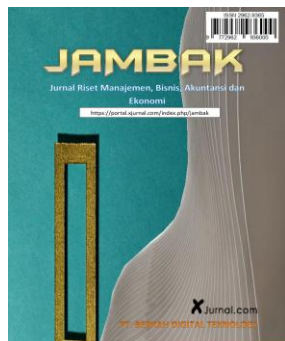
Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal keandalan dan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Sukahaji perlu lebih memperhatikan aspek-aspek ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat. Rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut adalah untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti penggunaan teknologi dan pelatihan pegawai, guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sukahaji, khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan dan ketanggapan pegawai menjadi dua dimensi utama yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Meskipun ada prosedur yang jelas dan standar operasional yang ditetapkan, implementasi di lapangan masih mengalami kendala, seperti keterlambatan dalam pemrosesan e-KTP yang memengaruhi tingkat kepuasan. Oleh karena itu, penting bagi pihak Kantor Kecamatan Sukahaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan respons terhadap keluhan masyarakat, guna meningkatkan kepuasan dan membangun kepercayaan publik. Sebagai rekomendasi, perlu dilakukan pelatihan intensif bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan akurat. Selain itu, penggunaan teknologi yang lebih efisien dapat dioptimalkan untuk mempercepat proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kami merekomendasikan agar Kantor Kecamatan Sukahaji melakukan pelatihan intensif untuk staf agar meningkatkan responsivitas dan memastikan bahwa waktu pelayanan sesuai dengan standar.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Aprilliani, S., & Meryati, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada dealer motor Honda cabang Bintaro Tangerang Selatan. *Jurnal Arastirma*, 2(1), 9-18.
- Darmawan, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Salemba Empat.



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v4i1.186>

Vol. 4, No. 1, Jun 2025



- Ginting, C. C. C. B., & Herman, H. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 276-285.
- Ginting, F. F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan price discount terhadap kepuasan pelanggan pada Reddoorz Near Mikie Holiday (Doctoral dissertation, Universitas Quality Berastagi).
- INGELYN, G. (2020). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen The Evitel Hotel Batam. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 5(2), 153-162.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang diberikan Kenari Waterpark Bontang terhadap tingkat kepuasan pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82-97.
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164-181.
- Jeany, J. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Karlina, L., Agussalim, M., & Anggraeni, M. D. (2023). Pengaruh pelayanan pegawai dan kualitas kerja terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Sikakap. *Matua Jurnal*, 5(1), 29-44.
- Kintiani, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan Sukahaji [Skripsi, STIE Cirebon].
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Marlina, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk) (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Pasaribu, K. R., Sinamo, A. G., & Simbolon, B. (2022). Analisis strategi pemasaran produk kredit usaha rakyat pada PT Bank Sumut KCP Simalingkar. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 3(1), 417-422.
- 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.
- Pradana, M., & Reventiary, A. (2016). Pengaruh atribut produk terhadap keputusan pembelian sepatu merek Customade (studi di merek dagang Customade Indonesia). *Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Priansa, D. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. <https://www.setneg.go.id/>