ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN

Putriana Simbolon
Pendidikan Pancasila, Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan, Universitas HKBP Nommensen Medan
putriana.simbolon@student.uhn.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services and the level of community satisfaction, as well as to explain the influence of public service quality on community satisfaction at the District Office. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving district office officials and service users. Data analysis was conducted using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the quality of public services at the District Office is generally considered fairly good, but not yet fully optimal, particularly in terms of responsiveness, staff empathy, and clarity of service information. The level of community satisfaction falls into the moderately satisfied category, which is influenced by both service outcomes and service processes. This study also finds that the quality of public services has a significant influence on community satisfaction. Improving service quality, especially in terms of human resources and service processes, is a key factor in enhancing community satisfaction at the District Office.

Keywords: *public service quality, community satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat serta menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur kecamatan dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan secara umum tergolong cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek daya tanggap, empati aparatur, dan kejelasan informasi pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori cukup puas, yang dipengaruhi oleh hasil dan proses pelayanan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek sumber daya manusia dan proses pelayanan, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan

dasar dan hak-hak sipil masyarakat. Kantor kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam memberikan berbagai layanan administrasi kepada masyarakat, seperti pelayanan kependudukan, perizinan, dan pelayanan sosial lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan akan sangat menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dalam era reformasi birokrasi, pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil layanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang mencakup sikap aparatur, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

Namun, dalam praktiknya, masih sering ditemukan berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan. Beberapa keluhan masyarakat antara lain terkait dengan lamanya waktu pelayanan, kurangnya responsivitas aparatur, sikap pegawai yang kurang ramah, serta prosedur pelayanan yang dianggap berbelit-belit. Kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan publik. Masyarakat yang merasa puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap kinerja aparatur pemerintah dan mendukung program-program pemerintah. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat dapat menimbulkan ketidakpercayaan, keluhan, bahkan konflik antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin tinggi. Masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga pelayanan yang ramah, transparan, mudah diakses, serta memberikan kepastian hukum. Kondisi ini menuntut aparatur kecamatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi, antara lain keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangibles*). Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka akan tercipta kepuasan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan, masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat tercapainya pelayanan yang berkualitas. Permasalahan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi,

prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya sederhana, serta sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai. Selain itu, sikap dan perilaku aparatur dalam melayani masyarakat juga menjadi faktor yang sering dikeluhkan, seperti kurangnya keramahan, rendahnya responsivitas terhadap keluhan, dan kurangnya kejelasan informasi pelayanan. Permasalahan kualitas pelayanan tersebut berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik karena mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Masyarakat yang puas terhadap pelayanan publik cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah, berpartisipasi aktif dalam pembangunan, serta mendukung kebijakan pemerintah. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat dapat memicu munculnya keluhan, kritik, dan penilaian negatif terhadap institusi pemerintah.

Selain itu, pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan dan regulasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Namun, implementasi kebijakan tersebut di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai tantangan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang sistematis dan berbasis penelitian ilmiah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki peranan yang signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang pelayanan publik.

Teori Pelayanan publik menurut Ida Hayu Dwimawanti merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Rudi Rinaldi Kualitas pelayanan (service quality) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (Customer satisfaction).

Menurut Parasuraman et al dalam Dila Erlianti terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (dalam Tjiptono, 2003) kelima dimensi itu mencakup: 1) reliabilitas (reliability); 2) daya tanggap (responsiveness);3) empati (emphaty); 4) bukti fisik (tangibles);5) jaminan (assurances)

Menurut Mulyapradana Dalam Bambang Suprianti (2023:2) dalam Organisasi memiliki kegiatan salah salah satunya adalah memberikan pelayanan baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Aktivitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh pada pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi hingga tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Menurut Suandi (2019:4) Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sanga tpenting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Dalam suandi Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada14 unsur yang relevan, valid,dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untukdasarpengukurantingkatkepuasanyakni:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kedisiplinan petugas pelayanan
4. Tanggungjawab petugas pelayanan
5. Kemampuan petugas pelayanan
6. Kecepatan pelayanan
7. Keadilan mendapatkan pelayanan.
8. Kesopanan petugas
9. keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPANNO KEP/25/M.PAN/2/2004 dalam Suandi (2019:5) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya

Menurut Nasution dalam Luh Lea Damayanti, dkk (2019:23), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Schnaars dalam Pasolong (2010:221) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan sedangkan menurut Saladin (2003:9), pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Pasolong (2010), kepuasan masyarakat terhadap

organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayananyang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan investigasi mendalam terhadap fenomena kualitas pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat dalam konteks kehidupan nyata dan batas-batasnya (Yin, 2018). Dengan memilih satu atau beberapa kasus inovasi yang spesifik, peneliti dapat menganalisis secara holistik bagaimana kualitas pelayanan publik mempengaruh kepuansan masyarakat di kantor kecamatan tersebut.

Jenis Penelitian: Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan secara rinci, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang terkumpul untuk mendapatkan pemahaman holistik tentang kualitas pelayana publik untuk menciptakan kepuasan masyarakat dalam pelayanan di kantor kecamatan tanpa berfokus pada pengujian hipotesis statistik.

Untuk mencapai tujuan penelitian, kombinasi teknik pengumpulan data akan digunakan: (1) Survei/Kuesioner (Data Kuantitatif) (2) Wawancara Mendalam (In-depth Interview) (Data Kualitatif): (3) Observasi Partisipatif (Data Kualitatif): (4)Dokumentasi (Data Kuantitatif & Kualitatif)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan masyarakat pengguna layanan serta observasi langsung di Kantor Kecamatan, kualitas pelayanan publik secara umum dinilai cukup baik namun belum sepenuhnya optimal. Masyarakat menilai bahwa aparatur kecamatan telah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, khususnya dalam aspek keandalan pelayanan dan kepastian administratif.

Namun demikian, pada aspek daya tanggap dan empati aparatur, masih ditemukan beberapa kelemahan. Sebagian masyarakat mengungkapkan bahwa respon aparatur terhadap pertanyaan dan keluhan belum selalu cepat, terutama pada jam-jam pelayanan yang padat. Selain itu, sikap aparatur dalam melayani masih bervariasi, di mana terdapat aparatur yang ramah dan komunikatif, tetapi ada pula yang kurang memberikan perhatian secara maksimal kepada masyarakat.

Dari hasil observasi, sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu, loket pelayanan, dan papan informasi sudah tersedia, tetapi pemanfaatannya belum sepenuhnya efektif. Informasi prosedur pelayanan belum disampaikan secara jelas dan merata kepada seluruh masyarakat, sehingga masih menimbulkan kebingungan bagi sebagian pengguna layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan dipengaruhi oleh kombinasi antara kompetensi aparatur, sikap pelayanan, serta ketersediaan fasilitas pendukung.

2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Kecamatan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan, berdasarkan persepsi dan pengalaman langsung masyarakat, tergolong pada kategori cukup puas. Sebagian besar masyarakat menyatakan puas terhadap hasil akhir pelayanan, terutama terkait dengan kejelasan dokumen yang diterima dan kepastian penyelesaian pelayanan administrasi.

Namun, kepuasan tersebut belum bersifat menyeluruh. Beberapa masyarakat mengungkapkan ketidakpuasan pada proses pelayanan, khususnya terkait lamanya waktu tunggu dan kurangnya kejelasan informasi di awal pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman selama proses pelayanan berlangsung.

Dalam perspektif kualitatif, kepuasan masyarakat dipahami sebagai hasil perbandingan antara harapan awal masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima. Ketika pelayanan yang diberikan mendekati atau sesuai dengan harapan, masyarakat cenderung merasa puas. Sebaliknya, ketika terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka muncul rasa kurang puas, meskipun pelayanan secara administratif telah selesai dengan baik.

3. bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif, kualitas pelayanan publik terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan. Pengaruh tersebut tercermin dari hubungan langsung antara pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat dengan tingkat kepuasan yang mereka ungkapkan dalam wawancara.

Masyarakat yang merasakan pelayanan yang cepat, jelas, dan dilayani dengan sikap yang ramah cenderung menyatakan kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, masyarakat yang mengalami pelayanan yang lambat, kurang responsif, atau tidak mendapatkan informasi yang jelas cenderung mengungkapkan ketidakpuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan publik memiliki kontribusi dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Analisis kualitatif juga menunjukkan bahwa aspek sikap aparatur dan kejelasan informasi merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat. Meskipun sarana dan prasarana cukup memadai, kepuasan masyarakat akan menurun apabila aparatur tidak menunjukkan empati dan responsivitas dalam melayani. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama pada aspek sumber daya manusia dan proses pelayanan, akan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis data kualitatif, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan secara umum sudah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Aparatur kecamatan telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan memberikan kepastian

administratif kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan, khususnya pada aspek daya tanggap, empati aparatur, serta kejelasan informasi pelayanan, yang memengaruhi pengalaman masyarakat dalam menerima layanan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan berada pada kategori cukup puas. Kepuasan masyarakat lebih banyak ditentukan oleh hasil akhir pelayanan yang diterima, seperti kejelasan dan kelengkapan dokumen administrasi. Namun, kepuasan tersebut belum bersifat menyeluruh karena masih terdapat keluhan terkait proses pelayanan, terutama mengenai lamanya waktu pelayanan dan kurangnya informasi yang jelas sejak awal. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan yang dialami secara langsung.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan. Setiap aspek kualitas pelayanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana prasarana pelayanan, memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, jelas, dan disertai sikap aparatur yang ramah dan responsif cenderung meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan pelayanan yang lambat dan kurang komunikatif menurunkan tingkat kepuasan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek sumber daya manusia dan proses pelayanan, merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang erat dan saling memengaruhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Daftar Rujukan :

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *11*(1), 21-32.

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *11*(1), 21-32.

Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, *1*.

Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, *1*(1), 9-18.

Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, *2*(1), 22-34.

Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal*

Pemerintahan Dan Politik, *8*(2), 123-128.