

PENGARUH SARANA PRASARANA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA KANTOR CAMAT SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Putri Amalia¹, Ramona Handayani², Fakhri³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : ptriamalia01@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam menjamin kebutuhan dasar serta hak-hak masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi. Di tingkat kecamatan, kantor camat menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan tersebut. Namun, di Kantor Camat Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih ditemukan sejumlah kendala seperti keterbatasan fasilitas kerja, keterlambatan pelayanan, serta minimnya sarana umum yang layak. Hal ini turut memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sarana dan prasarana terhadap mutu pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui angket, observasi, dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 44 responden dengan teknik total sampling. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan persamaan $Y = 38.533 + 0,612X$ dan nilai signifikansi uji t sebesar $3,840 > 1,681$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,26 mengindikasikan bahwa 26% perubahan kualitas layanan dipengaruhi oleh sarana prasarana. Disarankan agar pihak kecamatan meningkatkan kualitas fasilitas kerja serta mendorong perawatan rutin, baik oleh pegawai maupun masyarakat.

Kata kunci : Sarana Prasarana, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Public service delivery is a fundamental responsibility of the state in ensuring the fulfillment of citizens' basic needs and rights through the provision of goods, services, and administrative support. At the sub-district level, the sub-district office plays a crucial role as the frontline in delivering these services. However, the Sungai Pandan Sub-District Office in Hulu Sungai Utara Regency still faces several challenges, including limited work equipment, service delays, and inadequate public facilities. These issues significantly affect public satisfaction with service quality. This study aims to determine the extent to which infrastructure affects the quality of public services. A quantitative approach was used, with data collected through questionnaires, observations, and documentation. The study involved 44 respondents using a total sampling technique. The results of the regression analysis showed that infrastructure has a positive effect on service quality, as reflected in the regression equation $Y = 38.533 + 0.612X$ and a t-test value of 3.840, which is greater than the t-table value of 1.681. The coefficient of determination (R^2) was 0.26, indicating that 26% of the variation in service quality is influenced by infrastructure. It is recommended that the sub-district office improves its equipment and encourages regular maintenance by both staff and the community to ensure sustained service quality

Keywords : Infrastructure, Service Quality

PENDAHULUAN

Penyediaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara melalui penyediaan barang, jasa, serta pelayanan administrasi oleh instansi terkait. Salah satu peran penting pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat adalah melalui pelayanan publik. Di tingkat kecamatan, kantor camat berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan administrasi serta menjawab kebutuhan masyarakat secara langsung. Kualitas layanan yang diberikan tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanannya.

Dalam menjalankan fungsinya, kantor camat diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan yang responsif, akurat, dan efisien. Salah satu faktor kunci yang sangat menentukan keberhasilan layanan tersebut adalah keberadaan serta kondisi sarana dan prasarana yang tersedia. Sarana dan prasarana mencakup baik fasilitas fisik seperti gedung, peralatan kerja, dan ruang pelayanan, maupun fasilitas nonfisik seperti sistem informasi, teknologi pendukung, dan infrastruktur administratif lainnya. Jika semua elemen tersebut berada dalam kondisi yang layak dan memadai, maka proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih lancar dan efektif. Namun sebaliknya, fasilitas yang tidak memadai atau rusak justru dapat menjadi penghambat, sehingga berdampak pada menurunnya kualitas layanan yang dirasakan masyarakat.

Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini, penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh proses pelayanan dapat diakses dan dimanfaatkan secara adil oleh seluruh warga negara. Sejalan dengan hal tersebut, Aula (2020:173) mengemukakan bahwa sarana dan prasarana memainkan peranan penting dalam menunjang kelancaran tugas dan fungsi pelayanan. Jika fasilitas pendukung tersedia dalam kondisi prima, maka penyelesaian pekerjaan dapat berlangsung dengan cepat dan efisien. Sebaliknya, jika terjadi kerusakan atau ketidaksiapan fasilitas, maka potensi keterlambatan dan penurunan kinerja pelayanan tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, memastikan kesiapan dan kelayakan sarana prasarana menjadi bagian strategis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik secara menyeluruh.

Sarana dan prasarana kantor memiliki peranan penting dalam menunjang kesuksesan sebuah organisasi untuk meraih tujuannya. Ketersediaan fasilitas ini harus dikelola secara maksimal dan berkesinambungan agar mendukung kelancaran aktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena itulah, pengelolaan sarana dan prasarana secara efektif menjadi hal yang sangat diperlukan.

Secara umum, sarana dapat diartikan sebagai alat atau benda bergerak yang digunakan dalam proses pencapaian tujuan tertentu, misalnya komputer, mesin cetak, dan perangkat kerja lainnya. Sarana ini merupakan bagian vital dari berjalannya berbagai proses, termasuk di bidang bisnis, pembangunan, maupun proyek pelayanan publik. Sebaliknya, prasarana lebih mengacu pada fasilitas yang bersifat tetap atau tidak bergerak, seperti ruang kantor, area parkir, hingga ruang tunggu. Keberadaan sarana dan prasarana ini sangat memengaruhi mutu layanan yang diberikan—meskipun tidak berwujud secara fisik, pelayanan yang berkualitas dapat dirasakan secara langsung oleh penerima layanan. Oleh karena itu, pengukuran mutu pelayanan biasanya dilakukan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima.

Masalah keterbatasan sarana dan prasarana masih kerap ditemukan dalam berbagai instansi maupun organisasi. Ketika fasilitas yang tersedia tidak mencukupi, maka proses kerja akan terhambat dan tujuan organisasi sulit tercapai. Akibatnya, mutu layanan kepada masyarakat pun akan menurun. Sebaliknya, dengan tersedianya fasilitas yang lengkap dan sesuai kebutuhan, kinerja organisasi dapat meningkat dan pelayanan berjalan lebih optimal.

Pentingnya hal ini juga ditegaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2008 yang menyoroti pentingnya penataan dan standarisasi sarana serta prasarana kerja di lingkungan pemerintahan daerah. Peraturan tersebut dibuat dengan pertimbangan bahwa:

1. Sarana dan prasarana kerja merupakan unsur krusial dalam mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah, sehingga perlu adanya standarisasi yang jelas dan terarah.
2. Standar yang sebelumnya diatur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 1996, terkait dengan ruang kerja, perlengkapan kantor, rumah dinas, dan kendaraan dinas, sudah tidak relevan lagi untuk memenuhi kebutuhan saat ini, sehingga diperlukan pembaruan standar demi menunjang efektivitas kerja pemerintah daerah.

Kantor Camat Sungai Pandan merupakan salah satu lembaga pemerintahan di tingkat kecamatan yang memegang peran penting dalam menjalankan fungsi administrasi pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, sebagaimana halnya dengan beberapa instansi pemerintah lainnya, kantor ini masih menghadapi sejumlah kendala, khususnya terkait dengan ketersediaan dan kelayakan sarana serta prasarana pendukung.

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, terdapat beberapa permasalahan utama yang memengaruhi kualitas layanan di Kantor Camat Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu:

1. Keterbatasan perangkat kerja, seperti komputer dan mesin cetak yang belum memenuhi standar, sehingga berdampak pada kurang lancarnya proses pelayanan.
2. Waktu pelayanan yang lambat, yang menyebabkan masyarakat harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan layanan.
3. Fasilitas pelayanan yang kurang nyaman, seperti toilet yang kurang terjaga kebersihannya dan ruang tunggu yang sempit, sehingga menurunkan kenyamanan bagi masyarakat.

Kondisi fasilitas yang tidak memadai ini secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Para pegawai kesulitan menyelesaikan tugas dengan efektif karena keterbatasan peralatan penunjang. Akibatnya, produktivitas menurun dan pelayanan pun tidak bisa diberikan secara maksimal.

Apabila permasalahan ini tidak segera ditangani, maka kualitas layanan publik di Kantor Camat Sungai Pandan berpotensi terus menurun. Hal ini tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah di tingkat kecamatan.

Melalui penelitian ini, penulis bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kondisi sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kualitas layanan publik di Kantor Camat Sungai Pandan. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat mengidentifikasi secara spesifik faktor-faktor infrastruktur apa saja yang perlu dibenahi guna mendorong peningkatan mutu layanan kepada masyarakat.

Secara umum, sarana dan prasarana dapat dimaknai sebagai komponen pendukung penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tanpa keberadaan fasilitas yang memadai, aktivitas kerja yang direncanakan tidak akan berjalan secara optimal dan hasil yang dicapai pun tidak akan maksimal. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “sarana” merujuk pada segala

sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan tertentu, sementara “prasarana” adalah elemen pendukung utama dalam kelancaran suatu proses.

Aktivitas kantor yang padat membutuhkan dukungan kinerja pegawai yang maksimal. Untuk mencapai hal tersebut, keberadaan sarana dan prasarana yang layak sangat dibutuhkan. Lingkungan kerja yang kondusif serta ketersediaan alat-alat kerja yang memadai mampu meningkatkan kenyamanan dan semangat kerja pegawai. Hal ini secara tidak langsung berkontribusi terhadap pencapaian target dan tujuan organisasi.

Menurut The Liang Gie yang dikutip dalam Rusdiana (2014:253), peralatan kantor merupakan benda-benda yang secara rutin digunakan dan habis pakai dalam aktivitas kerja sehari-hari, khususnya oleh staf administrasi. Selanjutnya, Lumingkewas (2023:64) menjelaskan bahwa perlengkapan kantor mencakup seluruh barang yang tersedia di lingkungan kantor dan berfungsi untuk mendukung proses kerja dan penyelesaian tugas-tugas kantor.

Robbins dalam Syelviani (2019:21) menyebutkan bahwa sarana dan prasarana adalah fasilitas yang disediakan guna mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan mereka, yang pada akhirnya berperan dalam peningkatan performa kerja. Fasilitas tersebut mencerminkan bentuk perhatian institusi terhadap kebutuhan pegawai untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas.

Prasetyo (2014) menambahkan bahwa sarana mencakup berbagai alat yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu, seperti meja, kursi, dan rak yang membantu memperlancar pekerjaan sehari-hari. Sementara itu, prasarana mencakup elemen-elemen pendukung lain seperti ruangan kerja, akses telekomunikasi, jaringan internet, dan area parkir. Ketidakhadiran prasarana yang memadai bisa menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat proses kerja.

Moenir (2016:119) turut mengemukakan bahwa sarana mencakup segala bentuk peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang digunakan sebagai alat bantu utama dalam mendukung kegiatan suatu organisasi kerja. Keberadaan sarana dan prasarana yang lengkap dan layak menjadi bagian integral dalam menunjang efektivitas serta efisiensi kinerja pegawai di lingkungan kerja.

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menjamin kelangsungan suatu organisasi, baik di sektor pemerintahan maupun swasta. Pelayanan yang prima dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan kunci dalam menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa publik. Kepuasan inilah yang pada akhirnya menjadi tolok ukur keberhasilan layanan itu sendiri.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sementara itu, melayani berarti membantu menyiapkan sesuatu yang diperlukan oleh orang lain. Intinya, pelayanan merupakan proses yang berlangsung terus-menerus dan menyentuh berbagai aspek kehidupan masyarakat. Aktivitas ini melibatkan interaksi antara pihak yang memberikan dan menerima pelayanan dalam rangka saling memenuhi kebutuhan.

Kualitas, dalam konteks pelayanan, menjadi salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam bersaing dan berkembang. Di instansi pemerintah, kualitas pelayanan diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan masyarakat guna menjamin kualitas layanan publik tetap terjaga secara konsisten dari waktu ke waktu.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang disediakan oleh institusi penyelenggara, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ratminto dan Atik dalam Mulyawan (2016:51) menyatakan bahwa tingkat keberhasilan pelayanan sangat tergantung pada seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Kepuasan tersebut tercapai bila layanan yang diberikan selaras dengan harapan dan kebutuhan penerima.

Menurut Lailul Mursyidah (2020:15), pelayanan merupakan proses yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan, mencakup hubungan timbal balik antara pemberi dan penerima layanan. Sementara Tjiptono dalam Meithiana (2019:61) menambahkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, dengan cara penyampaian yang tepat agar dapat memberikan kepuasan optimal.

Kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi dua kategori, yakni baik dan buruk. Namun demikian, kualitas ini bersifat dinamis dan dapat berubah. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai cara, seperti survei pelanggan, pengumpulan masukan, serta evaluasi berkala terhadap sistem dan kinerja pelayanan.

Taufiqurokhman (2018:131) menekankan bahwa pelayanan adalah serangkaian interaksi langsung antara individu atau dengan bantuan mesin, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Meithiana (2019:57) menegaskan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah segala bentuk kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby dalam Zaenal Mukarom (2015:80), pelayanan merupakan bentuk produk tak berwujud yang melibatkan usaha manusia serta alat bantu untuk memenuhi kebutuhan. Sementara Burhanuddin (2022:56) menyoroti bahwa meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan—baik melalui revisi kebijakan, pengembangan organisasi, maupun peningkatan kualitas aparatur—ketidakpuasan masyarakat tetap menjadi tantangan tersendiri dalam pelayanan publik.

Moenir dalam Lailul Mursyidah (2020:15) berpendapat bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui aktivitas langsung oleh orang lain. Sedangkan menurut Lailul Mursyidah (2020:17), pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan yang berlaku.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Sungai Pandan, yang beralamat di Jalan Kesatuan RT.006 Nomor 02, Desa Sungai Pandan Hulu, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dengan Kode Pos 71455. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah sarana dan prasarana yang tersedia memiliki dampak terhadap mutu pelayanan publik di kantor tersebut, serta seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yakni metode penelitian yang menekankan pada objektivitas data dan bersumber dari filsafat positivisme. Menurut pendapat Sugiyono dalam karya Ummul Aiman dan rekan-rekannya (2022:1), pendekatan ini sangat cocok untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu melalui instrumen yang dirancang secara sistematis, kemudian dianalisis menggunakan metode statistik guna membuktikan kebenaran hipotesis.

Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian asosiatif, yaitu bentuk studi ilmiah yang bertujuan untuk menggali sejauh mana hubungan antara dua variabel atau lebih, sebagaimana dijelaskan oleh Imam Machali (2021:22). Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan layanan dari Kantor Camat Sungai Pandan selama periode April hingga Juli 2024, yang berjumlah 44 orang. Karena jumlah populasi tergolong kecil, maka seluruh populasi dijadikan sampel menggunakan metode total sampling, yaitu teknik non-probability sampling di mana setiap anggota populasi secara otomatis menjadi bagian dari sampel penelitian (Sugiyono, 2013:85).

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, di antaranya adalah penyebaran angket atau kuesioner kepada responden, observasi langsung terhadap proses pelayanan di kantor camat, serta pengumpulan dokumentasi pendukung. Untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini digunakan skala Likert, sebuah alat ukur yang kerap dipakai untuk menilai sikap, pandangan, serta persepsi individu terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2022:152). Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis secara bertahap, dimulai dari uji validitas guna memastikan keakuratan instrumen, uji reliabilitas untuk menilai konsistensi data, hingga uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas sebagai syarat regresi. Analisis dilanjutkan dengan regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat, serta pengujian hipotesis melalui uji-t dan perhitungan koefisien determinasi guna melihat seberapa besar pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan.

Dengan metode yang terstruktur dan pendekatan yang sistematis ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas dan objektif mengenai pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik yang optimal di tingkat kecamatan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peran ketersediaan sarana dan prasarana dalam memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pelayanan publik yang optimal sangat bergantung pada fasilitas penunjang yang memadai. Jika sarana dan prasarana tersedia dalam kondisi baik, maka proses pelayanan cenderung berjalan lebih cepat, efisien, dan tanpa hambatan. Sebaliknya, fasilitas yang kurang layak atau tidak tersedia dengan baik dapat menjadi kendala dalam pemberian layanan, sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat.

Dalam pelaksanaan studi ini, sebanyak 44 responden yang merupakan warga pengguna layanan di Kantor Camat Sungai Pandan dilibatkan. Data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif serta inferensial, dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi

27. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji-t, regresi linear sederhana, serta analisis korelasi untuk melihat sejauh mana hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti.

Hasil uji-t menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel sarana dan prasarana (X) terhadap kualitas pelayanan (Y), yang ditandai dengan nilai t hitung sebesar 3,840. Angka ini lebih besar dibandingkan t tabel pada taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan 42, yakni 1,681. Karena t hitung melebihi t tabel ($3,840 > 1,681$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari alpha 0,05 semakin memperkuat bukti bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan kata lain, keberadaan dan kualitas sarana serta prasarana berpengaruh terhadap mutu layanan publik.

Lebih jauh, hasil regresi linear sederhana menunjukkan model persamaan $Y = 38,533 + 0,612X$. Artinya, jika tidak ada perubahan pada sarana dan prasarana ($X = 0$), maka tingkat kualitas layanan diperkirakan berada pada angka 38,533. Nilai koefisien regresi sebesar 0,612 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel sarana dan prasarana akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,612 poin. Karena nilainya positif, ini berarti bahwa semakin baik kondisi sarana dan prasarana, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan yang dapat diberikan.

Untuk memperkuat hasil tersebut, analisis korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,510, yang berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel. Sementara itu, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,260 atau 26% menunjukkan bahwa pengaruh sarana dan prasarana menyumbang sekitar 26% terhadap variasi kualitas pelayanan yang terjadi. Sisanya, sekitar 74%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini, seperti kualitas sumber daya manusia, mekanisme kerja, budaya organisasi, serta kepemimpinan. Oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana merupakan langkah strategis untuk memperbaiki mutu pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Temuan ini menegaskan bahwa meskipun sarana dan prasarana bukan satu-satunya faktor penentu kualitas layanan, namun kontribusinya cukup signifikan untuk diperhitungkan. Oleh karena itu, pemerintah daerah dan pimpinan instansi, dalam hal ini pihak Kecamatan Sungai Pandan, perlu memberikan perhatian khusus terhadap penyediaan, perawatan, dan pengembangan sarana serta prasarana yang ada. Peralatan kantor yang lengkap, ruangan yang nyaman, sistem teknologi informasi yang memadai, serta lingkungan kerja yang bersih dan tertata rapi merupakan faktor-faktor penting dalam menunjang pelaksanaan pelayanan yang optimal.

Sarana prasarana dalam konteks pelayanan publik mencakup berbagai aspek. Sarana dapat berupa alat-alat fisik seperti meja, kursi, komputer, printer, serta perangkat digital lainnya yang digunakan dalam operasional sehari-hari. Prasarana mencakup fasilitas pendukung seperti

bangunan, jaringan listrik dan internet, ruang tunggu, tempat parkir, hingga aksesibilitas menuju kantor pelayanan. Semua elemen tersebut memainkan peran penting dalam mendukung aktivitas pelayanan dan menciptakan kenyamanan, baik bagi pegawai maupun masyarakat.

Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana juga berkaitan erat dengan efisiensi kerja. Pegawai yang bekerja di lingkungan yang didukung oleh fasilitas memadai cenderung lebih produktif, lebih cepat dalam merespons permintaan, serta lebih sedikit mengalami gangguan atau kendala teknis. Sebaliknya, sarana prasarana yang kurang layak dapat memperlambat proses kerja, menurunkan semangat kerja pegawai, dan menambah beban kerja secara tidak langsung, yang akhirnya berdampak negatif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Dengan melihat hasil penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam mendukung tercapainya kualitas layanan publik yang baik. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara kedua variabel ini menunjukkan bahwa peningkatan pada aspek fasilitas fisik dan pendukung dapat menjadi strategi efektif dalam upaya perbaikan layanan di lingkungan pemerintahan, khususnya pada tingkat kecamatan.

Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah agar pihak terkait, dalam hal ini pemerintah kecamatan dan kabupaten, meningkatkan komitmen dalam menyediakan sarana prasarana yang berkualitas. Tidak hanya menyediakan, namun juga memastikan bahwa fasilitas tersebut berfungsi dengan baik, dirawat secara rutin, dan diperbarui sesuai kebutuhan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kondisi sarana dan prasarana serta dampaknya terhadap layanan yang diberikan, agar kebijakan yang diambil berbasis data dan kebutuhan nyata di lapangan.

Penelitian ini juga menyadari adanya keterbatasan, yaitu hanya meneliti satu faktor tunggal, yaitu sarana prasarana, dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar variabel lain seperti kompetensi pegawai, kepemimpinan, motivasi kerja, maupun sistem pelayanan digital juga dianalisis agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan menyeluruh mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas layanan di Kantor Camat Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan regresi $Y = 38,533 + 0,612X$, yang berarti setiap peningkatan satu unit pada sarana dan prasarana akan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan sebesar 0,612 poin. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,840 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,681 dengan

taraf signifikansi 5%, dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang nyata terhadap kualitas layanan.

Lebih lanjut, kekuatan hubungan antara sarana dan prasarana dengan kualitas layanan termasuk dalam kategori cukup kuat. Hal ini ditunjukkan melalui hasil analisis korelasi yang menghasilkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,510. Angka ini menggambarkan adanya keterkaitan yang cukup signifikan antara kualitas sarana dan prasarana dengan mutu layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,260 atau 26% menunjukkan bahwa sarana dan prasarana memberikan kontribusi sebesar 26% terhadap peningkatan kualitas layanan. Artinya, sekitar seperempat dari kualitas pelayanan yang diberikan dapat dijelaskan oleh variabel sarana dan prasarana, sedangkan sisanya, yakni sebesar 74%, dipengaruhi oleh faktor lain seperti kompetensi sumber daya manusia, efisiensi prosedur administrasi, serta manajemen pelayanan secara keseluruhan.

Dari temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan aspek penting dalam mendukung penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas. Keberadaan fasilitas yang memadai, lingkungan kerja yang nyaman, serta perlengkapan yang mendukung kelancaran proses kerja akan berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perhatian serius dari pihak penyelenggara layanan, khususnya pemerintah daerah, untuk terus melakukan pengadaan, pemeliharaan, dan pengembangan sarana dan prasarana secara berkelanjutan. Selain itu, karena masih ada 74% pengaruh dari faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, maka disarankan untuk penelitian selanjutnya agar mengkaji faktor-faktor lain yang juga memengaruhi kualitas layanan, seperti kinerja aparatur, sistem digitalisasi pelayanan, dan kepuasan pegawai sebagai elemen internal organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Addini Zahra Syahputri, F. D. (2023). *Kerangka Berpikir Penelitian Kuantitatif*, Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran, Vol. 2, 1 (Juni 2023): 160-166.
- Aula, F. H., & Nugraha, J. (2020). *Pengaruh Tata Ruang Kantor dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai*, Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran Vol. 5, No. 2, hal. 169-185.
- Burhanuddin, H. &. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Dahlia, B. J. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pertama, Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Dr. H.Zaenal Mukarom, M. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Dr. Imam Machali, M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Cetakan 3 Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
- Dr. Taufiqurokhman, A. S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik Di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Lailul Mursyidah, M. I. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Lumingkewas, Elvis; Fransisco, B. (2023). *Pengantar Administrasi Perkantoran Edisi II*. Cv.Eureka Media Aksara, 1–23.
- M.Fahriza Fahmi, Z. E. (2024). *Pengaruh Sarana Prasarana Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palembang*, Volume 19, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2024.
- Moenir, D. H. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Edisi 1 Cetak 12 PT. Bumi Aksara.
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Nuryadi, T. D. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta. Sibuku Media
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yusup, F. (2018). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*, Vol 7 No. 1 Januari-juni 2018 (17-23).