

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HALONG KABUPATEN BALANGAN

M.Zaini¹, Akhmad Berkatillah², Fakhri³,
Program Studi Administrasi Public
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: gimmmm4635@gmail.com

ABSTRAK

Tingkat kepuasan publik menjadi tolok ukur fundamental dalam menilai efektivitas layanan birokrasi, di mana performa aparatur pemerintah secara langsung membentuk opini masyarakat. Meski krusial, kendala seperti minimnya disiplin pegawai serta keterbatasan fasilitas penunjang masih menjadi hambatan nyata di lapangan. Penelitian ini mengevaluasi dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan warga di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif terhadap 71 responden. Data yang dihimpun melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi kemudian diuji menggunakan regresi linear sederhana serta uji t melalui perangkat lunak SPSS. Temuan studi mengonfirmasi adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,220 yang melampaui t_{tabel} 1,667 pada taraf signifikansi 0,030. Namun, korelasi tersebut tergolong lemah dengan kontribusi hanya sebesar 7%, sementara 93% sisanya dipengaruhi oleh variabel eksternal lainnya. Lemahnya dampak ini diduga kuat berasal dari kondisi infrastruktur seperti komputer dan pencetak yang sering mengalami gangguan teknis. Oleh karena itu, otoritas Kecamatan Halong didorong untuk segera melakukan pemeliharaan sarana secara rutin dan mengintensifkan program pelatihan bagi staf guna meningkatkan profesionalisme serta mempercepat proses pelayanan publik demi mencapai kepuasan masyarakat yang lebih optimal di masa mendatang.

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

ABSTRACT

Public satisfaction serves as a fundamental benchmark for evaluating the effectiveness of bureaucratic services, where the performance of government officials directly shapes community perception. Despite its importance, practical challenges such as lack of staff discipline and inadequate infrastructure remain significant hurdles. This study evaluates the impact of service quality on community satisfaction at the Halong District Office, Balangan Regency, employing a descriptive quantitative approach with 71 respondents. Data gathered through observation, questionnaires, and documentation were analyzed using simple linear regression and t-tests via SPSS software. The findings confirm that service quality has a significant influence on public satisfaction, evidenced by a t_{value} of 2.220, which exceeds the t_{table} of 1.667 at a significance level of 0.030. However, this correlation is relatively weak, contributing only 7% to overall satisfaction, while the remaining 93% is influenced by external variables. This limited impact is largely attributed to technical issues, such as malfunctioning computers and printers. Consequently, the Halong District authorities are encouraged to prioritize routine infrastructure maintenance and intensify staff training programs to enhance professionalism and streamline public service processes, ultimately achieving more optimal community satisfaction in the future.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Public Service

PENDAHULUAN

Secara terminologi, pelayanan merupakan sebuah manifestasi dari upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pihak lain guna mencapai kepuasan yang diharapkan. Jika merujuk pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, esensi melayani terletak pada aktivitas membantu menyiapkan atau memfasilitasi apa pun yang diperlukan oleh seseorang. Namun, dalam konteks yang lebih luas, pelayanan bukanlah sekadar transaksi singkat antara penyedia dan penerima, melainkan sebuah proses yang berlangsung secara kontinu dan rutin dalam dinamika kehidupan bermasyarakat. Ini adalah sebuah rantai aktivitas yang saling terikat, di mana keberhasilan satu elemen akan menentukan kualitas hasil akhirnya. Dalam tataran sosial, pelayanan menjadi jembatan utama bagi individu untuk mengakses hak-hak dasarnya melalui bantuan atau fasilitasi yang diberikan oleh pihak lain, khususnya oleh otoritas formal.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah hingga saat ini tetap menjadi diskursus yang amat krusial dan memiliki urgensi tinggi. Hal ini disebabkan karena hampir setiap aspek kehidupan warga negara selalu bersentuhan dengan layanan birokrasi, mulai dari kelahiran, administrasi kependudukan, hingga urusan perizinan usaha. Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan implementasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintah. Keluhan demi keluhan yang muncul mencerminkan bahwa pelayanan publik bukan sekadar masalah teknis administratif, melainkan menyangkut martabat dan hak warga untuk mendapatkan perlakuan yang layak dari negara.

Kualitas pelayanan publik idealnya menempatkan kepentingan masyarakat di atas segala-galanya. Sayangnya, memori kolektif masyarakat sering kali mengonotasikan layanan pemerintah dengan pengalaman yang kurang menyenangkan. Stigma negatif seperti prosedur yang berbelit-belit, birokrasi yang kaku, hingga perilaku oknum aparat yang kurang bersahabat sering kali menjadi tembok penghalang antara pemerintah dan rakyatnya. Perilaku yang tidak profesional atau kurang empatik dari penyedia layanan sering kali menjadi pemicu utama rendahnya kepercayaan publik. Fenomena ini menjadi tantangan besar bagi instansi pemerintah untuk melakukan perubahan paradigma, dari mentalitas "ingin dilayani" menjadi "bersemangat melayani."

Meskipun demikian, kita sedang menyaksikan sebuah fase transformasi di mana berbagai instansi pemerintah mulai berlomba-lomba memperbaiki diri. Kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan telah mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan. Di tengah perkembangan zaman yang serba cepat dan berbasis teknologi, tuntutan akan efisiensi dan efektivitas menjadi mutlak. Masyarakat modern mengharapkan pelayanan yang tidak hanya ramah secara personal, tetapi juga cepat dan akurat secara sistem. Oleh karena itu, pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa perangkat daerahnya mampu menjalankan roda pemerintahan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang modern.

Dalam struktur pemerintahan di Indonesia, kecamatan memegang peranan yang sangat strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018, kecamatan bukan lagi sekadar wilayah administratif, melainkan perangkat daerah yang memiliki kewenangan penuh dalam mengurus pemenuhan layanan dasar bagi masyarakat setempat. Sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dengan kehidupan sehari-hari warga, kantor kecamatan berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten yang langsung bersentuhan dengan realitas sosial.

Kantor Camat adalah jantung dari pelayanan di tingkat lokal. Tanggung jawabnya sangat luas, mencakup administrasi kependudukan seperti pengurusan KTP dan kartu keluarga, perizinan tertentu, pengawasan pembangunan, hingga urusan sosial dan kesehatan. Selain fungsi pelayanan, Kantor Camat juga memiliki mandat untuk menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban di wilayahnya. Keberhasilan seorang Camat dan jajarannya dalam mengelola unit organisasi ini akan menjadi cerminan langsung dari keberhasilan pemerintah daerah secara keseluruhan di mata masyarakat setempat.

Kantor Camat Halong, sebagai salah satu garda terdepan instansi pelayanan publik, saat ini menghadapi tuntutan besar untuk terus berevolusi. Di tengah dinamika masyarakat yang semakin kritis dan terinformasi, instansi ini dituntut untuk melakukan refleksi mendalam terhadap kinerjanya. Peningkatan citra dan kinerja bukan sekadar masalah estetika kantor atau kelengkapan dokumen, melainkan tentang bagaimana membangun profesionalisme yang sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini memerlukan keselarasan pandangan di antara seluruh jajaran staf, mulai dari tingkat manajerial hingga operasional di lapangan.

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, diperlukan adanya pedoman atau acuan yang terintegrasi di seluruh unit organisasi. Pelayanan di Kantor Camat Halong harus diarahkan pada transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Setiap pegawai harus memahami bahwa tugas yang mereka jalankan adalah bagian dari tanggung jawab besar negara dalam melayani rakyatnya. Upaya perbaikan yang berkelanjutan, mulai dari penyederhanaan prosedur hingga peningkatan keramahan petugas, diharapkan dapat mengubah persepsi lama yang buruk menjadi sebuah kepercayaan baru.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, teknologi memang penting, namun nilai kemanusiaan dalam pelayanan tetap tidak tergantikan. Aparatur di Kantor Camat Halong perlu menyeimbangkan antara penggunaan alat bantu teknis dengan pendekatan yang humanis. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan sering kali bukan hanya membawa berkas, tetapi juga membawa harapan agar persoalan mereka segera terselesaikan. Oleh karena itu, empati menjadi komponen kualitas pelayanan yang sangat vital.

Hasil observasi lapangan mengidentifikasi beragam hambatan operasional yang disinyalir menjadi faktor penghambat dalam pencapaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instansi.

1. **Kedisiplinan Waktu Aparatur:** Rendahnya kepatuhan pegawai terhadap jam kerja menjadi kendala utama dalam efektivitas pelayanan. Fenomena keterlambatan staf yang baru hadir antara pukul 09:00 hingga 09:30 padahal operasional seharusnya dimulai pukul 08:00 memaksa masyarakat menunggu terlalu lama. Ketidakefektifan waktu ini secara langsung menurunkan kualitas layanan dan menghambat pemenuhan kebutuhan publik secara tepat waktu.
2. **Keterbatasan Infrastruktur Pendukung:** Kualitas pelayanan terhambat oleh kondisi sarana dan prasarana yang tidak memadai, khususnya pada perangkat pendukung administrasi. Kerusakan mesin pencetak (printer) memaksa staf untuk berpindah antarruang kerja hanya untuk memproses dokumen. Keterbatasan alat kerja ini menciptakan inefisiensi birokrasi dan memperlambat alur kerja harian di kantor pelayanan.

Kesenjangan Informasi dan Ekspektasi: Sering terjadi ketidaksesuaian antara harapan pengguna layanan dengan realitas di lapangan akibat minimnya sosialisasi mengenai prosedur administrasi. Kurangnya media informasi yang jelas terkait persyaratan dokumen memaksa warga untuk pulang-pergi berkali-kali. Ketidakefektifan komunikasi ini memicu rasa kecewa dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang ada.

Menurut Rusdiana (2015), manajemen pada intinya adalah upaya sistematis untuk meraih target tertentu dengan menciptakan ekosistem kerja yang kondusif bagi kelompok yang terorganisir. Dalam praktiknya, peran administrator sangat krusial untuk mengarahkan setiap individu dalam organisasi agar mereka mampu berkontribusi secara maksimal, baik secara fisik maupun pikiran, demi kepentingan kolektif. Sejalan dengan itu, Zaenal Mukarom (2015) memandang manajemen sebagai perpaduan antara seni dan ilmu dalam mengelola sumber daya manusia—mulai dari tahap perencanaan hingga pengawasan guna mencapai visi yang telah ditentukan. Hal ini diperkuat oleh pandangan Gibson, Donnelly, dan Ivancevich yang menekankan bahwa manajemen adalah proses koordinasi antarindividu untuk menghasilkan pencapaian yang mustahil diraih jika seseorang bekerja sendirian.

Di sisi lain, mengenai aspek pelayanan, Gronroos (2015) menjelaskan bahwa layanan merupakan rangkaian aktivitas yang tidak berwujud namun nyata dirasakan melalui interaksi antara penyedia jasa dan pengguna. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan solusi atas

permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Jika kedua konsep ini digabungkan, maka manajemen pelayanan dapat dimaknai sebagai implementasi strategi dan seni dalam merencanakan, mengkoordinasikan, serta mengeksekusi berbagai aktivitas operasional layanan secara efektif demi menjamin tercapainya standar kepuasan yang diharapkan.

Pelayanan publik pada hakikatnya memiliki cakupan yang sangat luas dan tidak hanya terbatas pada interaksi administratif formal antara aparatur sipil dan warga negara. Fenomena ini mencakup seluruh upaya pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat oleh negara yang mencakup dimensi luas, mulai dari penyediaan infrastruktur vital seperti jembatan dan akses jalan, hingga pemenuhan hak atas pendidikan, kesehatan, serta jaminan rasa aman dalam kehidupan bernegara. Sebagai fungsi fundamental pemerintahan, pelayanan publik terus menjadi diskursus yang mendalam karena masih banyaknya kendala yang dialami masyarakat dalam proses penyelenggaraannya. Sinambela (dalam Pasolong, 2017) memberikan perspektif bahwa pelayanan adalah setiap aktivitas pemerintah yang memberikan manfaat bagi masyarakat banyak, di mana hasil akhirnya adalah kepuasan yang tidak selalu terikat pada produk fisik. Pandangan ini diperkuat oleh Chapman dan Cowdell (dalam Rahayu dkk., 2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan instrumen yang dijalankan oleh institusi negara dan didanai melalui pajak untuk mencapai tujuan politik dan kesejahteraan umum bagi seluruh warga negara.

Dalam konteks birokrasi di Indonesia, tugas utama instansi pemerintah adalah menyelenggarakan layanan publik (*public services*) demi mewujudkan kesejahteraan rakyat (*public welfare*). Istilah pelayanan publik sendiri merujuk pada segala aktivitas yang ditawarkan organisasi kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan sesuai hak-hak mereka sebagai warga negara. Merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dipahami sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, implementasi layanan ini terbagi menjadi dua sektor utama, yakni pelayanan non-perizinan dan pelayanan perizinan. Layanan non-perizinan mencakup urusan kependudukan seperti perekaman E-KTP, legalisasi dokumen, hingga pengantar santunan kematian. Sementara itu, layanan perizinan berfokus pada aspek legalitas seperti Izin Tempat Usaha (SITU), Izin Usaha Perdagangan, hingga Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Seluruh jenis layanan ini merupakan instrumen penting bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas sosial dan ekonominya sehari-hari secara legal.

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang bersifat relatif dan dinamis, di mana penilaiannya sangat bergantung pada terpenuhinya harapan serta persyaratan yang telah ditetapkan. Menurut Tjiptono (dalam Pasolong, 2017), sebuah produk layanan dianggap bermutu apabila mampu memenuhi keinginan pelanggan secara konsisten dan terhindar dari kesalahan prosedural sejak awal. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai elemen yang mencakup sistem, sumber daya manusia, dan strategi organisasi (Mulyawan, 2016). Pengukuran kualitas ini umumnya bersandar pada lima dimensi utama yang dikembangkan oleh Zeithaml dan Bitner, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Rahayu dkk., 2020). Jika penyedia jasa mampu menyajikan layanan yang setara atau melebihi ekspektasi masyarakat, maka kualitas tersebut akan dipersepsikan sebagai pencapaian yang ideal. Sebaliknya, ketidakmampuan birokrasi dalam menyelaraskan kinerja dengan harapan publik akan melahirkan persepsi kualitas yang buruk.

Keberhasilan dalam memberikan layanan yang memuaskan dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung yang saling berkaitan. Moenir (dalam Amelia, 2021) mengidentifikasi beberapa faktor krusial seperti kesadaran pegawai, kejelasan aturan, organisasi yang efektif, serta kemampuan dan keterampilan petugas. Faktor kesadaran pegawai menjadi fondasi utama karena melalui proses berpikir dan pertimbangan nurani, seorang aparatur akan memiliki tanggung jawab moral untuk melayani masyarakat dengan tulus. Selain aspek manusia, dukungan sarana prasarana memegang peranan kunci sebagai alat bantu untuk mempercepat pekerjaan dan menciptakan kenyamanan bagi publik. Ketersediaan peralatan kerja yang memadai, seperti

komputer dan perangkat pendukung yang berfungsi optimal, akan meningkatkan produktivitas serta efisiensi waktu. Dalam dimensi strategis, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan masyarakat, sehingga perbaikan sarana secara berkala menjadi syarat mutlak dalam menjaga standar pelayanan yang prima.

Pada akhirnya, muara dari seluruh rangkaian pelayanan publik adalah terciptanya kepuasan masyarakat. Kepuasan merupakan reaksi emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya (Kotler & Keller dalam Indrasari, 2019). Masyarakat yang merasa puas cenderung akan memberikan loyalitas dan dukungan positif terhadap pemerintah, bahkan bersedia merekomendasikan pengalaman baik tersebut kepada orang lain. Mengingat bahwa keberadaan institusi pelayanan sangat bergantung pada kepercayaan publik, pemenuhan kebutuhan masyarakat secara transparan menjadi sebuah keharusan demi mendapatkan legitimasi dari rakyat. Sebagaimana ditegaskan oleh Mowen, kepuasan adalah sikap menyeluruh pelanggan terhadap barang atau jasa setelah mereka mendapatkannya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah tidak hanya memenuhi tugas administratifnya, tetapi juga membangun fondasi bagi terciptanya tatanan masyarakat yang sejahtera dan harmonis.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, yang beralamat strategis di Jalan Pembangunan No. 105, RT 06, Provinsi Kalimantan Selatan. Guna mengupas fenomena yang ada, peneliti menerapkan pendekatan kuantitatif, sebuah metode ilmiah yang menitikberatkan pada penggunaan data numerik sebagai instrumen analisis untuk mengungkap korelasi antarvariabel. Secara spesifik, tipe penelitian yang dipilih adalah kuantitatif deskriptif. Melalui model ini, peneliti berupaya menjabarkan hasil observasi dalam bentuk angka-angka yang kemudian diperkuat dengan narasi kualitatif guna memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Landasan teoretis utama yang digunakan dalam proses penghitungan data ini bersumber pada teori-teori mapan mengenai standar pelayanan dan persepsi kepuasan publik.

Terkait dengan subjek penelitian, populasi didefinisikan sebagai keseluruhan kelompok yang memiliki karakteristik tertentu untuk dipelajari. Dalam studi ini, populasi mencakup 240 pengunjung Kantor Camat Halong yang telah menerima layanan, ditambah dengan 5 orang staf di bidang pelayanan, sehingga total populasi mencapai 245 orang. Mengingat besarnya jumlah tersebut, peneliti mengambil sampel sebagai representasi kecil namun akurat dari populasi. Dengan menggunakan rumus Slovin dan margin kesalahan sebesar 10%, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 71 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui metode *Simple Random Sampling*, di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak guna meminimalisir bias dalam data.

Dalam operasionalisasi variabel, penelitian ini membedah dua komponen utama. Variabel Independen (X) adalah Kualitas Pelayanan yang diukur melalui dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Dimensi tersebut meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Di sisi lain, Variabel Dependen (Y) atau Kepuasan Masyarakat diukur menggunakan indikator dari Tjiptono, yang mencakup kesesuaian antara ekspektasi dan realitas kerja, keinginan masyarakat untuk berkunjung kembali, serta kemauan mereka untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada pihak lain. Semua variabel ini diturunkan ke dalam instrumen kuesioner tertutup, di mana responden memberikan jawaban berdasarkan pilihan yang telah disediakan secara sistematis oleh peneliti.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: kuesioner yang disebarkan kepada pengunjung, dokumentasi untuk menghimpun data sekunder dari referensi resmi kantor kecamatan, serta observasi langsung terhadap gejala-gejala pelayanan di lapangan. Penilaian jawaban responden menggunakan Skala Likert dengan rentang skor satu hingga lima,

mulai dari kriteria "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian melewati uji validitas untuk memastikan ketepatan alat ukur dalam mengambil data, serta uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan standar nilai di atas 0,60 untuk menjamin konsistensi jawaban responden meskipun dilakukan pengukuran secara berulang.

Tahap akhir dari penelitian ini adalah analisis data yang dimulai dengan uji asumsi dasar sebagai prasyarat klasik sebelum dilakukan inferensi. Peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan rumus $Y = a + bX$ untuk memprediksi sejauh mana faktor penyebab (kualitas pelayanan) memengaruhi variabel akibat (kepuasan masyarakat). Selain itu, uji korelasi Pearson diterapkan untuk menentukan derajat kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut. Sebagai langkah pengujian hipotesis, dilakukan uji T secara parsial dengan tingkat signifikansi 0,01. Melalui perbandingan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} serta analisis nilai probabilitas, peneliti dapat mengambil keputusan apakah hipotesis diterima atau ditolak, yang pada akhirnya akan membuktikan signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan warga di Kantor Kecamatan Halong.

PEMBAHASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HALONG KABUPATEN BALANGAN

Esensi dari keberhasilan sebuah birokrasi pemerintahan terletak pada kemampuannya untuk menyelaraskan antara standar operasional prosedur dengan ekspektasi riil yang berkembang di tengah masyarakat. Berdasarkan rangkaian analisis data yang telah dilakukan, ditemukan sebuah fakta empiris bahwa kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat fundamental, berpengaruh positif, serta signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang berurusan di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan. Fenomena ini memberikan konfirmasi nyata terhadap teori klasik mengenai kualitas pelayanan yang dipopulerkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam diskursus manajemen publik, kelima dimensi yang mereka kemukakan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati bukan sekadar konsep abstrak, melainkan indikator konkret yang dirasakan langsung oleh warga saat melangkah masuk ke kantor kecamatan hingga mereka menyelesaikan urusan administratifnya.

Dimensi bukti fisik atau *tangible* menjadi pintu gerbang pertama dalam pembentukan persepsi masyarakat. Fasilitas fisik, kebersihan gedung, hingga kenyamanan ruang tunggu di Kantor Kecamatan Halong secara psikologis memengaruhi kesiapan mental masyarakat dalam menerima layanan. Namun, temuan di lapangan menunjukkan adanya tantangan serius terkait keterbatasan sarana dan prasarana. Fasilitas pendukung seperti komputer dan printer yang sering mengalami kendala teknis bukan hanya menghambat kecepatan kerja aparatur, tetapi juga menurunkan derajat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme instansi. Ketidaknyamanan lingkungan pelayanan, jika dibiarkan tanpa perbaikan berkelanjutan, berpotensi menciptakan stigma negatif yang mengaburkan upaya baik lainnya yang telah dilakukan oleh pihak kecamatan. Oleh karena itu, investasi pada aspek fisik merupakan prasyarat mutlak untuk menaikkan level kepuasan publik ke titik yang lebih tinggi.

Aspek keandalan atau *reliability* dalam penelitian ini tercermin dari sejauh mana aparatur kecamatan mampu memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu sesuai janji yang diberikan. Validitas data menunjukkan bahwa masyarakat sangat menghargai ketepatan waktu dalam memulai proses pelayanan. Namun, realitas di lapangan masih menyisakan ruang perbaikan yang besar, terutama berkaitan dengan kedisiplinan jam kerja pegawai. Keterlambatan dalam memulai loket pelayanan tidak hanya menyebabkan antrean yang menumpuk, tetapi juga mencerminkan kurangnya integritas dalam menghargai waktu masyarakat. Keakuratan dalam pengolahan dokumen juga menjadi perhatian utama; kesalahan kecil dalam input data kependudukan, misalnya, dapat berdampak domino pada urusan masyarakat lainnya. Dengan demikian, peningkatan keandalan membutuhkan sistem pengawasan internal yang lebih ketat

agar setiap individu di kantor kecamatan memiliki standar performa yang konsisten setiap harinya.

Lebih lanjut, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan empati menjadi jembatan emosional antara pemerintah dan rakyat. Ketanggapan bukan sekadar bekerja dengan cepat, melainkan kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami serta solusi instan atas kendala yang dihadapi warga. Masalah komunikasi sering kali muncul akibat kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan administratif. Ketika masyarakat datang tanpa membawa dokumen yang lengkap karena minimnya informasi, sering kali terjadi gesekan kepentingan yang berujung pada kekecewaan. Di sinilah dimensi empati berperan sebagai penyeimbang; aparatur diharapkan tidak hanya bekerja seperti mesin birokrasi yang kaku, tetapi juga mampu memberikan perhatian tulus terhadap kesulitan warga. Rasa dihargai secara personal oleh petugas kecamatan merupakan faktor kunci yang sering kali lebih diingat oleh masyarakat daripada sekadar penyelesaian dokumen fisik itu sendiri.

Ketajaman alat ukur dalam penelitian ini dijamin melalui serangkaian pengujian statistik yang ketat. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh butir pernyataan yang diajukan dalam kuesioner, baik untuk variabel kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat, dinyatakan valid secara absolut. Hal ini didasarkan pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang melampaui ambang batas nilai r_{tabel} sebesar 0,230. Validitas ini menegaskan bahwa instrumen penelitian telah mampu menangkap esensi dari fenomena yang diteliti tanpa adanya bias interpretasi yang berarti. Selain itu, uji reliabilitas memperkuat kredibilitas data dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,820 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,617 untuk variabel kepuasan masyarakat. Meskipun nilai pada variabel kepuasan berada pada angka yang lebih rendah dibandingkan variabel kualitas, keduanya tetap dinyatakan reliabel karena berada di atas ambang batas 0,60. Hal ini membuktikan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat diandalkan untuk pengambilan data secara berulang pada populasi yang serupa.

Ketepatan analisis statistik dalam studi ini juga didukung oleh pemenuhan asumsi klasik, khususnya melalui uji normalitas. Dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,09, yang secara jelas berada di atas nilai ambang batas 0,05. Temuan ini memberikan dasar hukum statistik bahwa data yang dikumpulkan terdistribusi secara normal, sehingga penggunaan analisis regresi linear dalam pengujian hipotesis adalah langkah yang tepat secara metodologis. Normalitas data ini menjamin bahwa model yang dihasilkan tidak menderita bias akibat data ekstrem (*outlier*) dan hasil interpretasinya dapat dianggap mewakili kondisi populasi masyarakat di Kecamatan Halong secara adil. Tanpa terpenuhinya asumsi ini, generalisasi hasil penelitian akan kehilangan kredibilitas ilmiahnya.

Puncak dari pembuktian empiris dalam penelitian ini ditemukan pada hasil uji hipotesis atau uji t. Secara statistik, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,220, angka yang secara signifikan melampaui nilai t_{tabel} sebesar 1,667. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,030 yang berada di bawah standar 0,05, maka secara otomatis hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima sepenuhnya. Hasil ini menjadi bukti kuat secara kuantitatif bahwa setiap perbaikan yang dilakukan pada kualitas pelayanan akan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Kaitan sebab-akibat ini menegaskan bahwa aparatur di Kantor Kecamatan Halong tidak bisa mengabaikan standar pelayanan jika ingin mendapatkan apresiasi positif dari warga. Pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa perilaku melayani, jaminan keamanan, dan keramahan petugas bukan sekadar aksesori birokrasi, melainkan kebutuhan inti dalam penyelenggaraan negara.

Namun, menarik untuk dicermati bahwa meskipun pengaruhnya signifikan, besaran kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variasi kepuasan masyarakat melalui analisis koefisien determinasi R^2 hanya mencapai angka 6,7% atau dibulatkan menjadi 7%. Angka ini mengindikasikan bahwa terdapat celah sebesar 93% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini. Faktor-faktor eksternal tersebut kemungkinan besar meliputi sistem birokrasi yang lebih luas, kebijakan politik daerah, hingga pengalaman pribadi masyarakat di

masa lalu yang tidak tertangkap oleh kuesioner. Rendahnya nilai koefisien determinasi ini juga diduga kuat dipengaruhi oleh kendala teknis saat pengambilan data. Sebagian responden, karena keterbatasan waktu dan kesibukan harian saat berurusan di kantor kecamatan, cenderung mengisi kuesioner secara terburu-buru tanpa perenungan mendalam. Kejujuran subjektif dalam mengisi instrumen penelitian sering kali terdistorsi oleh situasi lapangan yang bising atau tekanan waktu, sehingga data yang dihasilkan tidak mampu memotret seluruh dimensi kepuasan secara utuh.

Meskipun terdapat keterbatasan dalam besaran pengaruhnya, penelitian ini tetap memberikan sumbangsih penting dengan mendukung temuan-temuan terdahulu. Konsistensi hasil antara penelitian di Kecamatan Halong dengan studi-studi empiris sebelumnya memperkuat tesis bahwa peningkatan kualitas pelayanan adalah bahasa universal dalam memenangkan hati publik. Keunikan dari penelitian ini terletak pada konteks lokalitasnya di Kabupaten Balangan, yang memberikan gambaran spesifik mengenai karakteristik sosiologis masyarakat setempat dalam memandang peran pemerintah tingkat kecamatan. Hal ini membuktikan bahwa meskipun teori yang digunakan bersifat global, implementasinya selalu bersentuhan dengan budaya kerja dan ekspektasi lokal yang berbeda-beda di setiap daerah.

Sebagai refleksi kritis, penelitian ini menyadari adanya keterbatasan ruang lingkup yang hanya berfokus pada satu variabel independen dan satu instansi saja. Persepsi subjektif yang terekam melalui kuesioner tentu memiliki batas dalam menjelaskan realitas yang kompleks. Oleh karena itu, hasil dari studi ini tidak boleh dipandang sebagai sebuah kesimpulan mati yang dapat digeneralisasikan secara luas tanpa mempertimbangkan konteks yang berbeda. Di masa depan, penelitian lanjutan sangat disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain seperti transparansi biaya, inovasi teknologi informasi dalam pelayanan, hingga gaya kepemimpinan kepala kecamatan. Penggunaan metode campuran antara kuantitatif dan kualitatif juga diharapkan dapat menggali lebih dalam alasan di balik rendahnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan, sehingga diperoleh solusi yang lebih komprehensif bagi perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia secara umum dan di Kabupaten Balangan secara khusus.

SIMPULAN

Berdasarkan rangkaian analisis mendalam yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, dapat ditarik beberapa simpulan fundamental yang merefleksikan kondisi objektif di lapangan. Langkah awal dalam memastikan validitas temuan ini dilakukan melalui pengujian instrumen penelitian yang ketat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah memenuhi kriteria kelayakan sebagai alat ukur yang sah. Keabsahan ini dibuktikan melalui uji validitas dan reliabilitas yang konsisten, di mana instrumen mampu menangkap fenomena yang diukur secara akurat dan stabil. Selain itu, sebaran data penelitian juga terkonfirmasi berdistribusi normal, yang memberikan legitimasi kuat bagi penggunaan model analisis regresi linear dalam membedah hubungan antarvariabel. Dengan landasan data yang sehat ini, temuan penelitian memiliki derajat kepercayaan yang tinggi untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan manajerial.

Eksplorasi lebih lanjut melalui uji hipotesis atau uji t memberikan gambaran yang jelas mengenai dinamika hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Temuan statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,030, yang berada di bawah ambang batas kritis 0,05. Angka ini, didukung oleh perbandingan nilai t_{hitung} sebesar 2,220 yang secara signifikan lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,667, menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi positif dan dampak yang nyata terhadap kepuasan masyarakat. Secara sederhana, setiap peningkatan kualitas pada aspek pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan warga. Hubungan ini dipertegas dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,258, yang mengindikasikan

bahwa meskipun hubungan tersebut berada pada level yang cukup, arahnya tetap konsisten menuju perbaikan persepsi publik. Fakta ini membuktikan bahwa masyarakat Kecamatan Halong sangat menghargai setiap upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Namun, terdapat temuan menarik yang perlu menjadi perhatian serius bagi pemangku kebijakan melalui nilai Koefisien Determinasi (R^2). Data menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap fluktuasi kepuasan masyarakat hanya sebesar 6,6 persen, atau jika dibulatkan mencapai angka 7 persen. Hal ini menyiratkan sebuah realitas bahwa terdapat celah sebesar 93 persen yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Meskipun pengaruh kualitas layanan terbukti signifikan secara statistik, namun secara praktis besaran pengaruhnya masih tergolong dalam kategori yang relatif lemah. Temuan ini selaras dengan kerangka teoretis yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kepuasan adalah sebuah konstruksi kompleks yang dibangun dari dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati. Lemahnya pengaruh ini memberikan sinyal bahwa kepuasan warga di Kecamatan Halong mungkin juga sangat bergantung pada faktor eksternal lain seperti kebijakan makro, kondisi sosial ekonomi, atau variabel lingkungan yang belum terpotret dalam studi ini.

Menanggapi realitas tersebut, diperlukan langkah-langkah strategis dan berkelanjutan untuk mengoptimalkan performa pelayanan di Kantor Kecamatan Halong. Salah satu aspek krusial yang ditemukan dalam observasi lapangan adalah kondisi sarana dan prasarana yang belum mendukung efisiensi kerja. Masih ditemukannya perangkat vital seperti komputer dan mesin pencetak (printer) dalam keadaan rusak menjadi hambatan nyata yang mengganggu ritme pelayanan. Fasilitas yang tidak optimal ini secara langsung menurunkan nilai dimensi bukti fisik (*tangibles*) di mata masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan infrastruktur teknologi informasi harus menjadi prioritas utama. Manajemen kantor kecamatan disarankan untuk mengalokasikan anggaran khusus bagi pemeliharaan berkala dan peremajaan perangkat kerja. Kelengkapan fasilitas pendukung bukan hanya soal kemudahan kerja bagi pegawai, tetapi juga merupakan representasi keseriusan pemerintah dalam melayani rakyatnya.

Selain aspek fisik, transformasi kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi pilar utama dalam meningkatkan indeks kepuasan publik. Aparatur kecamatan diharapkan tidak hanya bekerja sesuai prosedur standar, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai humanis seperti keramahan, ketepatan waktu, dan transparansi informasi. Masyarakat saat ini semakin kritis; mereka menginginkan kejelasan proses dan kecepatan respons dari petugas. Untuk mencapai standar profesionalisme ini, program pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) perlu dilakukan secara intensif. Pelatihan tersebut harus menyentuh aspek komunikasi interpersonal dan manajemen konflik agar para petugas mampu bersikap responsif terhadap berbagai karakter dan kebutuhan warga. Dengan SDM yang kompeten dan memiliki empati tinggi, kendala birokrasi yang kaku dapat diminimalisir, sehingga masyarakat merasa dihargai sebagai subjek utama pelayanan.

Terakhir, penelitian ini membuka cakrawala bagi pengembangan studi di masa depan. Mengingat kecilnya angka determinasi kualitas pelayanan dalam penelitian ini, para peneliti selanjutnya didorong untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain yang mungkin menjadi kunci utama dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Variabel seperti transparansi biaya, kemudahan akses digital, atau budaya organisasi bisa menjadi fokus baru yang menarik. Selain itu, penggunaan metode penelitian yang lebih variatif seperti pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) sangat dianjurkan. Pendekatan ini akan memungkinkan peneliti untuk

menggali alasan di balik angka-angka statistik secara lebih mendalam melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Dengan memperluas objek dan lokasi penelitian, diharapkan akan lahir rekomendasi kebijakan yang lebih komprehensif, tajam, dan mampu menjawab tantangan pelayanan publik di era modern secara lebih utuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, K. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mulyawan. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, A. Y. S., dkk. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.