

MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK MELALUI FASILITAS DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVERNING DI KANTOR KECAMATAN BANDUNG

Avita Putri Ardiasih¹, Bayu Cahyoadi²

¹Universitas Bhinneka PGRI, Tulungagung, Indonesia, avitaardiasih21@gmail.com

²Universitas Bhinneka PGRI, Tulungagung, Indonesia, cahyoadi.bayu@ubhi.ac.id

DOI

<https://doi.org/10.26740/jupe.v12n3.p485-492>

Article history

Received

21 May 2024

Revised

30 July 2024

Accepted

19 August

How to cite

Ardiasih, A.P., & Cahyoadi, B. (2024). Meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik melalui fasilitas dengan kualitas layanan sebagai variabel interverning di kantor Kecamatan Bandung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 12(3), 485-492.

<https://doi.org/10.26740/jupe.v12n3.p485-492>

Kata Kunci: Fasilitas; Kualitas Layanan; Kepuasan Pengguna

Keywords: *Facilities; User Satisfaction; Service Quality*

Corresponding author

Avita Putri Ardiasih

avitaardiasih21@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pengguna layanan publik menjadi tolak ukur bagi keberhasilan layanan di suatu instansi publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung; untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung; untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung. Pengumpulan data menggunakan angket sejumlah 200 responden. Penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan perangkat lunak AMOS 26.0. Hasil pengolahan data menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung; terdapat pengaruh antara variabel fasilitas terhadap kualitas layanan di Kantor Kecamatan Bandung; terdapat pengaruh antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung.

Abstract

Public service user satisfaction is a benchmark for the success of services in a public agency. The purpose of this study was to determine the effect of facilities on public service user satisfaction at the Bandung District Office; to determine the effect of facilities on public service quality at the Bandung District Office; to determine the effect of service quality on public service user satisfaction at the Bandung District Office. Data collection using a questionnaire of 200 respondents. This research uses Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 26.0 software. The results of data processing concluded that there is an influence between facility variables on public service user satisfaction at the Bandung District Office; there is an influence between facility variables on service quality at the Bandung District Office; there is an influence between service quality variables on public service user satisfaction at the Bandung District Office.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).



PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang kecamatan disebutkan bahwa kecamatan merupakan sebuah wilayah yang menjadi penyelenggara pemerintahan umum di bawah pemerintah kabupaten atau kota. Kecamatan dipimpin langsung oleh seorang camat yang bekerja di suatu instansi atau organisasi publik yaitu kantor kecamatan. Organisasi publik sebagai sebuah instansi dalam pemerintahan maka diharapkan bisa memberikan hasil layanan yang baik dan memuaskan bagi semua kalangan masyarakat (Sagung, Satya Utami, Wayan, & Supartha, 2023).

Orientasi sebuah instansi atau organisasi publik tidak mencari laba, tetapi diharuskan untuk memberikan pelayanan yang prima dan tulus kepada masyarakat selaku pengguna layanan publik (Hasnawati & Anggriany, 2023). Kepuasan masyarakat selaku pengguna publik dalam hal ini menjadi tolak ukur bagi keberhasilan layanan di suatu organisasi publik. Kepuasan masyarakat selalu berhubungan dengan kepercayaan masyarakat, dimana semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentu tingkat kepercayaan masyarakat akan tinggi (Tuhasanah, 2023). Pelayanan yang telah disediakan pemerintah diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, karena pemerintah bertugas untuk melayani kebutuhan masyarakat terutama dalam hal administrasi pemerintahan (Afif, Munandar, & Sarma, 2017). Hal itu selaras juga bahwa memenuhi ekspektasi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang maksimal merupakan langkah awal dalam membahagiakan pengguna layanan publik (Wahyuni, Fadhil, & Dermawan, 2023).

Survei kepuasan masyarakat Kecamatan Bandung mulai tahun 2020-2023 terus mengalami peningkatan, puncaknya yaitu pada tahun 2023 memperoleh angka 91,37 dan masuk kategori sangat baik. Hal ini menandakan bahwasannya Kantor Kecamatan Bandung sudah sangat baik dalam hal pelayanan publik pada tahun 2023. Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 26 Januari 2024, masih terdapat beberapa fasilitas dalam Kantor Kecamatan Bandung yang jumlahnya masih kurang. Fasilitas tersebut yaitu kursi tunggu atau antrean bagi masyarakat yang ingin mengurus kegiatan administrasi, sehingga banyak masyarakat yang menunggu antrean pelayanan sambil berdiri.

Hasil observasi tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan publik yang mengeluhkan tidak adanya fasilitas berupa Wi-Fi yang dikhususkan untuk masyarakat selaku pengguna layanan publik ketika melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Bandung. Hal tersebut tentunya sangat mengganggu aktivitas pelayanan, karena ada beberapa

pelayanan yang mengharuskan masyarakat untuk mengakses melalui website maupun aplikasi menggunakan handphone.

Semakin nyaman dan semakin lengkap fasilitas yang disediakan maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna (Fatoni & Hardianti, 2020). Fasilitas adalah suatu barang yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk menciptakan rasa puas bagi penggunaannya (Sodikin & Ganda, 2023). Fasilitas berguna untuk memudahkan masyarakat selaku pengguna layanan publik mendapatkan kepuasan yang akan berdampak pada citra positif pada suatu instansi (Korbaffo, Manek, Huda, Lake, & Taena, 2022). Fasilitas merupakan bentuk dari jasa yang disediakan oleh penyelenggara jasa kepada pengguna ataupun konsumen dan berbentuk barang nyata yang manfaatnya dapat dirasakan oleh pengguna ataupun konsumen (Wahyuni et al., 2023). Pendapat lain juga mengatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan pengguna (Asrina, Umar, Ferial, Paga, & Basmar, 2023). Perbedaan hasil nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang tinggi dengan kondisi fasilitas yang sebenarnya, dan adanya keluhan masyarakat terkait fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Bandung menarik dan penting dalam penelitian ini karena fasilitas diduga dapat memengaruhi kepuasan pengguna layanan publik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, Kantor Kecamatan Bandung ternyata memiliki fasilitas berupa mesin fotokopi yang memadai sehingga dapat digunakan untuk keperluan masyarakat jika sewaktu-waktu membutuhkan layanan fotokopi, namun yang terjadi penggunaan mesin fotokopi tersebut belum dapat dimaksimalkan dengan baik karena kurangnya informasi antara petugas dengan masyarakat terkait pelayanan fotokopi berkas. Sehingga dengan begitu mengharuskan masyarakat untuk melakukan fotokopi dokumen di luar Kantor Kecamatan dan hal tersebut sangat disayangkan oleh masyarakat karena kualitas layanan yang diberikan belum maksimal.

Sarana sebagai fasilitas memiliki hubungan langsung dan menjadi penunjang utama dalam suatu kegiatan operasional pada suatu instansi atau organisasi (Nanda & Wangdra, 2019). Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik maka diperlukan adanya sarana prasarana yang baik seperti pemaksimalan fungsi fasilitas (Sulaksono, 2021). Semakin tinggi tingkat suatu instansi atau organisasi publik tentu memerlukan fasilitas yang semakin lengkap dan banyak karena pelayanan yang diberikan juga akan semakin bervariasi, dengan begitu masyarakat dapat merasa nyaman dan menilai baik kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh suatu instansi sebagai penyelenggara tata kelola pemerintahan (Maulidiah, Survival, & Budiantono, 2023). Kurang maksimalnya fungsi fasilitas

yang ada di Kantor Kecamatan Bandung menarik dan penting dalam penelitian ini karena fasilitas diduga dapat memengaruhi kualitas layanan.

Selain itu, Kecamatan Bandung merupakan daerah yang sangat rawan dengan konflik antar perguruan silat. Kapolres Tulungagung, AKBP Eko Hartanto mengatakan bahwa sudah terjadi keributan antar perguruan silat selama enam kali di awal tahun 2023. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di Kecamatan Bandung mengatakan bahwa adanya bentrok antar perguruan silat tentu akan berpengaruh pada kepentingan ketika di luar rumah salah satunya dalam melakukan kegiatan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bandung. Sehingga beliau berharap bahwa pegawai Kantor Kecamatan dapat memberikan kualitas layanan yang baik seperti kepastian dan ketepatan waktu dalam pelayanan agar tercipta kepuasan yang maksimal karena waktu mereka sangat terbatas dan khawatir jika terjadi bentrok antar perguruan silat yang terjadi secara tiba-tiba.

Pada dasarnya tujuan utama dari instansi pemerintah yaitu menciptakan kepuasan masyarakat melalui pemberian kualitas layanan yang baik (Suci Ayu Sudari, Pambreni, & Hidayat, 2022). Kualitas layanan berhubungan dengan pemenuhan barang dan jasa yang dapat diukur melalui kegiatan pelayanan (Primadhanny, Hariyoko, & Puspaningtyas, 2024). Kualitas layanan yang baik akan menjadi acuan kemampuan suatu bangsa melalui perantara pelayanan yang dilakukan oleh pegawai setempat guna memberikan kepuasan bagi masyarakat (Sutriani, Chalirafi, & Ristati, 2022). Selain itu kualitas layanan juga kunci dari peningkatan kepuasan pengguna jasa administrasi dalam pelayanan publik (Setyawati & Hasan, 2021). Terkait dengan keberhasilan suatu layanan, kualitas layanan dianggap baik jika pengguna layanan tidak banyak mengeluh terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima (Apriansyah, 2020). Adanya kondisi sosial yang menuntut pegawai Kantor Kecamatan memaksimalkan pelayanan menarik dan penting dalam penelitian ini karena kualitas layanan diduga dapat memengaruhi kepuasan pengguna layanan publik.

Selain adanya fenomena gap di atas, juga ditemukan beberapa *research gap* yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan publik (Syafri, Ahmad, & Badaruddin, 2023). Penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan publik (Fadhillah & Haryanti, 2021). Kualitas layanan juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, jika kualitas baik maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin tinggi (Adawia, Azizah, Endriastuty, &

Sugandhi, 2020). Hasil penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa (Alvino, 2020)

Berdasarkan uraian di atas terkait fenomena gap yang ditemukan seperti perbedaan hasil nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang tinggi dengan kondisi fasilitas yang sebenarnya, ketidaksesuaian fungsi fasilitas yang tersedia dengan tingkat pelayanan yang sebenarnya dan kondisi sosial yang menuntut pegawai Kantor Kecamatan memaksimalkan pelayanan dan temuan hasil *research gap* menarik untuk diteliti dan dibuktikan ulang dalam penelitian ini terutama fasilitas dan kualitas layanan yang diduga dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif biasa disebut dengan pendekatan positivisme karena berlandaskan pada filsafat positivisme dan pada penelitian kuantitatif memenuhi kaidah ilmiah yaitu teoritis, empiris, dapat diuji kembali, terbuka untuk dikritik, obyektif, diukur, rasional, konsisten, dan sistematis serta pendekatan kuantitatif juga digunakan untuk membuktikan menggunakan angka-angka dalam analisis statistik untuk menyelesaikan suatu masalah pada penelitian (Sihotang, 2023). Penelitian ini menggunakan metode studi penelitian yang biasanya digunakan untuk menggeneralisasi. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh masyarakat selaku pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Pada penelitian ini terdapat penjelasan hubungan sebab akibat yang dapat menunjukkan hubungan sebab akibat antara Fasilitas sebagai variabel bebas, Kualitas Layanan sebagai variabel intervening dan Kepuasan Pengguna Layanan Publik sebagai variabel terikat. Pada penelitian ini, menggunakan populasi seluruh masyarakat di Kecamatan Bandung dengan mengambil sampel sebanyak 200 responden. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam teknik analisis SEM yaitu berkisar 100-300 responden (Hair et al., 2023). Namun dalam penelitian ini menargetkan sebanyak 200 responden untuk berjaga-jaga jika ada beberapa angket yang ketika diolah datanya tidak valid dengan menimbang keterbatasan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam menentukan hasil data yang valid (validitas faktorial) dari indikator yaitu memakai perhitungan konfirmatori, yang umumnya dikenal sebagai Confirmatory Factor Analysis (CFA). CFA dirancang

supaya mengevaluasi berbagai keadaan dari suatu indikator, yang sering dianggap sebagai pengukuran validitas (Ghozali, 2017).

Tabel 1. Nilai Standardized Estimated Pengujian Validitas

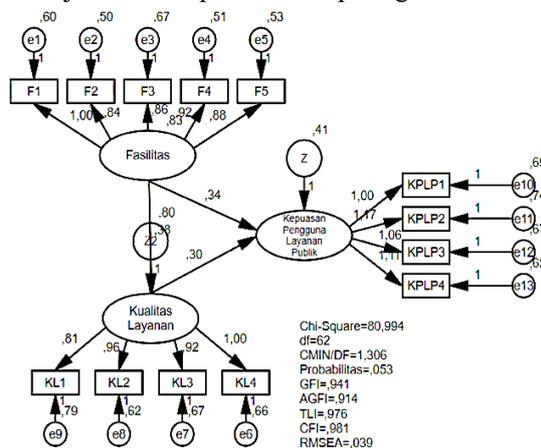
		Estimate
F5	<--- Fasilitas	.741
F4	<--- Fasilitas	.763
F3	<--- Fasilitas	.694
F2	<--- Fasilitas	.735
F1	<--- Fasilitas	.762
KL4	<--- Kualitas Layanan	.762
KL3	<--- Kualitas Layanan	.734
KL2	<--- Kualitas Layanan	.760
KL1	<--- Kualitas Layanan	.658
KPLP4	<--- Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.750
KPLP3	<--- Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.722
KPLP2	<--- Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.738
KPLP1	<--- Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.694

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa nilai *loading factor* di atas 0,50 yang menyatakan bahwa seluruh indikator sudah valid dan mendukung konstruk.

Selanjutnya adalah perhitungan *construct reliability*. *Construct Reliability* 0,70 atau lebih menunjukkan reliabilitas yang baik, sedangkan reliabilitas 0,60 - 0,70 masih dapat diterima dengan syarat validitas indikator dalam keadaan baik (Ghozali, 2017). Adapun hasil *construct reliability* untuk konstruk laten variabel fasilitas adalah 0,858; *construct reliability* untuk konstruk laten variabel kualitas layanan adalah 0,820; dan *construct reliability* untuk konstruk laten variabel kepuasan pengguna layanan publik adalah 0,817. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, konstruk laten yang mempunyai reliabilitas yang tinggi adalah variabel Fasilitas dengan nilai sebesar 0,858; dan semua konstruk berada pada nilai di atas 0,70 dengan kata lain *construct reliability* dinyatakan baik.

Penilaian normalitas dilaksanakan dengan memakai besaran jumlah critical ratio (c.r.) skewness senilai +2.58 dengan signifikansi 0.01. Atau bisa juga data dianggap normal apabila besaran jumlah c.r. skewness kurang dari +2.58 (Ghozali, 2017). Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan bisa diamati jika nilai c.r. untuk skewness tidak melebihi ±2.58. Hal ini menunjukkan jika data tersebut sudah dikategorikan normal, sehingga disimpulkan distribusi data tersebut cenderung normal. Selain itu, uji normalitas multivariat menghasilkan nilai c.r. sebesar -2.042, yang lebih rendah dari 2.58. Dengan demikian, secara multivariat juga dapat disimpulkan bahwa data tersebut memiliki distribusi yang normal.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian kelayakan model *Structural Equation Modeling* (SEM) secara *full model*. Analisis hasil pengolahan data pada tahap *full model* SEM dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistik seperti terlihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Full Model Structural Equation Modeling

Sedangkan hasil pengujian *full model* dijelaskan pada

Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Full Model

Kriteria	Cut of Value	Hasil	Evaluasi
<i>Chi-square</i>	df:62, dengan p:5% = 81.381	80,994	Baik
<i>Probability</i>	>0,05	0,053	Baik
CMIN/DF	<2,00	1,306	Baik
GFI	>0,90	0,941	Baik
AGFI	>0,90	0,914	Baik
TLI	≥0,90	0,976	Baik
CFI	≥0,90	0,981	Baik
RMSEA	≤0,08	0,039	Baik

Hasil-hasil pada tabel 2 menampilkan nilai Indeks *chi-square* telah sesuai dengan kelayakan model karena menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 80,994 yaitu telah berada di bawah batas yang telah ditentukan (81.381) sehingga jika nilai *chi-square* pada penelitian tidak melebihi batas acuan yang telah ditentukan maka model tersebut baik. Dan kemudian jika dilihat nilai probabilitas, GFI, AGFI, TLI, CFI, CMIN/DF, dan RMSEA ada pada skala nilai yang telah diinginkan, sehingga model tersebut bisa digunakan.

Uji hipotesis dengan acuan nilai probabilitas dari adanya hubungan sebab akibat antar variabel yang nantinya digunakan sebagai dasar untuk menjawab hipotesis penelitian yang telah diajukan tertera pada tabel 3 seperti berikut ini:

Tabel 3. Regression Weight Structural Equation Model

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kualitas Layanan	.380	.092	4.147	***	par_13
< - -					
Fasilitas					

Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.338	.078	4.312	***	par_5
<hr/>					
Fasilitas					
Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.296	.074	3.978	***	par_12
<hr/>					
Kualitas Layanan					

Pengujian Hipotesis 1

H1 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Hasil output menunjukkan bahwa terjadi hubungan langsung antara Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik dengan probabilitas sebesar 0,000 dibawah nilai p value 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang berbunyi “fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik” terbukti. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Nanda & Wangdra, 2019) dan (Syafri et al., 2023) yang secara garis besar menyebutkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Pengujian Hipotesis 2

H2 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

Hasil output menunjukkan bahwa terjadi hubungan langsung antara Variabel Fasilitas terhadap kualitas layanan dengan probabilitas sebesar 0,000 dibawah nilai p value 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang berbunyi “fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan” terbukti. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Maulidiah et al., 2023) yang secara garis besar menyebutkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kualitas layanan.

Pengujian Hipotesis 3

H3 : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Hasil output menunjukkan bahwa terjadi hubungan langsung antara Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik dengan probabilitas sebesar 0,000 dibawah nilai p value 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang berbunyi “kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik” terbukti. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Adawia et al., 2020) dan (Suci Ayu Sudari et al., 2022) yang secara garis besar menyebutkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Pembahasan

Dari pengolahan hasil analisis penelitian, hipotesis 1 dinyatakan diterima. Berdasarkan nilai validitas masing-masing konstruk didapatkan hasil indikator fasilitas yang paling tinggi adalah kondisi fasilitas; menyebutkan jika kondisi fasilitas di Kantor Kecamatan Bandung telah baik dan layak untuk difungsikan atau digunakan untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan; yang pada akhirnya dapat menambah kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung. Sedangkan indikator fasilitas paling rendah adalah tata cahaya dan warna, sehingga diharapkan Kantor Kecamatan Bandung dapat meningkatkan kenyamanan pengguna layanan publik saat berada di dalam ruangan seperti pengaturan pencahayaan yang lebih baik dan pemilihan cat tembok yang lebih elegan.

Hipotesis tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mesfautri, 2023) yang mengatakan bahwa fasilitas sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik dan dikatakan juga bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang paling besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan jasa. Selain itu juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Winarno, Syamsuri, & Wibowo, 2023) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan terutama dengan adanya fasilitas yang lengkap dan memadai merupakan hal yang sangat diharapkan oleh pengguna layanan. Pendapat lain juga menjelaskan bahwa kepuasan pengguna publik salah satunya ditentukan oleh fasilitas yang lengkap (Diotiharta, Muktiyanto, & Mujtahid, 2023). Indikator fasilitas seperti perencanaan ruangan, perencanaan spasial, tata cahaya dan warna, kondisi fasilitas dan kelengkapan adalah indikator yang sangat penting karena telah terbukti menunjukkan hasil loading factor yang tinggi dan telah memenuhi syarat uji validitas konstruk.

Dari pengolahan hasil analisis penelitian, hipotesis 2 dinyatakan diterima. Berdasarkan nilai validitas masing-masing konstruk didapatkan hasil indikator fasilitas yang paling tinggi adalah kondisi fasilitas; menyebutkan jika kondisi fasilitas di Kantor Kecamatan Bandung telah baik dan layak untuk difungsikan atau digunakan untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan; yang pada akhirnya dapat menambah kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung. Sedangkan indikator fasilitas paling rendah adalah tata cahaya dan warna, sehingga diharapkan Kantor Kecamatan Bandung dapat meningkatkan kenyamanan pengguna layanan publik saat berada di dalam ruangan seperti pengaturan pencahayaan yang lebih baik dan pemilihan cat tembok yang lebih elegan.

Hipotesis tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maulidiah et al., 2023) yang mengatakan

bahwa fasilitas sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dengan fasilitas yang memadai maka dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sulaksono, 2021) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kualitas layanan terutama kelengkapan fasilitas yang ada menjadi hal yang sangat penting dan diperhatikan dalam meningkatkan kualitas layanan dalam suatu organisasi publik. Kualitas layanan bisa juga disebut sebagai upaya atau usaha yang diberikan oleh penyelenggara layanan untuk menciptakan rasa puas kepada pengguna layanan yang dapat didukung dengan memaksimalkan benda-benda yang ada di ruangan (Kurniawan & Sugiri, 2021). Indikator fasilitas seperti perencanaan ruangan, perencanaan spasial, tata cahaya dan warna, kondisi fasilitas dan kelengkapan adalah indikator yang sangat penting karena telah terbukti menunjukkan hasil loading factor yang tinggi dan telah memenuhi syarat uji validitas konstruk.

Dari pengolahan hasil analisis penelitian, hipotesis 3 dinyatakan diterima. Berdasarkan nilai validitas masing-masing konstruk didapatkan hasil indikator kualitas layanan tertinggi adalah jaminan; menyebutkan jika etika yang dimiliki oleh penyelenggara layanan dalam melayani pengguna layanan sudah sangat baik seperti bersikap ramah, sopan dan santun; yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung. Sedangkan indikator kualitas layanan paling rendah adalah daya tanggap, sehingga diharapkan Kantor Kecamatan Bandung dapat lebih cekatan dan meningkatkan kemampuannya dalam penyampaian informasi kepada pengguna layanan publik.

Hipotesis tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prasidi et al., 2023) yang mengatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna publik. Penelitian tersebut juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Perkasa & Tukiman, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan dan perlu diadakan upaya peningkatan kualitas layanan agar menciptakan kepuasan yang maksimal. Kepuasan pengguna dapat diartikan dengan suatu kondisi dimana kebutuhan seseorang dapat dipenuhi sesuai ekspektasi mereka (Puspitasari & Widayanto, 2019). Indikator kualitas layanan seperti bukti fisik, jaminan, kehandalan dan daya tanggap adalah indikator yang sangat penting karena telah terbukti menunjukkan hasil loading factor yang tinggi dan telah memenuhi syarat uji validitas konstruk.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan di atas sudah bisa digunakan untuk memperkuat penelitian ini, bahwa fasilitas yang baik seperti kondisi fasilitas yang layak, kelengkapan fasilitas dan kejelasan fungsi fasilitas adalah

hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan publik. Jika fasilitasnya bagus, maka tidak menutup kemungkinan kualitas layanan yang akan diberikan akan meningkat dan akan menyenangkan pengguna layanan publik. Begitu juga dengan kualitas layanan yang baik, jika kualitas sudah dapat ditunjang dengan adanya fasilitas yang baik maka kepuasan pengguna layanan publik tentu akan maksimal.

SIMPULAN

Simpulan dari tiga hipotesis yang sekaligus menjawab pertanyaan penelitian yaitu fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung, fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan di Kantor Kecamatan Bandung dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung.

Adapun saran yang dapat dilakukan oleh pihak terkait dan peneliti selanjutnya agar penelitian ini dapat berkesinambungan memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu manajemen publik khususnya tentang upaya meningkatkan pelayanan publik yaitu kualitas layanan dari Kantor Kecamatan Bandung terhadap kepuasan pengguna layanan publik yang sudah diteliti memiliki nilai yang paling rendah dibandingkan dengan variabel keterhubungan lainnya. Oleh karena itu perlu bagi Kantor Kecamatan Bandung untuk meningkatkan Kualitas Layanan (seperti menyediakan nomor antrean, memperbanyak jumlah kursi tunggu, dan sebagainya) agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan objek penelitian pada masyarakat selaku pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung dengan menggunakan variabel fasilitas, kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan publik. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain (misalnya kompetensi pegawai, efektivitas kinerja pegawai, dst) yang masih mencakup seputar pelayanan publik pada suatu instansi pelayanan (misalnya polres, polsek, kantor KUA, dukcapil, dst) untuk mendapatkan hasil penelitian lain yang lebih bervariasi dan dapat dibandingkan dengan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian kualitatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasi dan dijelaskan secara rinci oleh peneliti selanjutnya dan diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode pengolahan data lain dengan alat analisis lebih terbaru (misalnya menggunakan metode SEM PLS dengan alat analisis

SmartPLS) sehingga dapat menghasilkan data yang bervariasi dan dapat dibandingkan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Afif, N. S., Munandar, J. M., & Sarma, M. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.29244/jmo.v8i1.18597>
- Alvino, G. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Karoeseri Kandang Elf). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 297–307.
- Apriansyah, N. (2020). Analisis Layanan Publik Permohonan Pendaftaran Kekayaan Intelektual. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(1), 125. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2020.v14.125-140>
- Asrina, A., Umar, A., Ferial, E. W., Paga, M., & Basmar, E. (2023). *The Influence of Facilities and Service Quality on Interest in Reusing Health Services through Patient Satisfaction*. 2892–2901. <https://doi.org/10.46254/au01.20220594>
- Diotiharta, Y., Muktiyanto, A., & Mujtahid, I. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Internet PT. Telkomsel di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 401–414. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3070>
- Fadhillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
- Fatoni, A., & Hardianti, D. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Mrt Atau Mass Rapid Transit. *Mediastima*, 26(1), 117–134. <https://doi.org/10.55122/mediastima.v26i1.99>
- Ghozali, Imam. (2017). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM*. Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Joseph, F., Hult, G., Tomas, H., Ringle, C. M., Sarstedt, M., ... Ray, S. (2023). Review of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30). <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Hasnawati, & Anggriany, E. (2023). *KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL , pelayanan pada masyarakat . Kementerian PAN RB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik bahkan meningkatkan kinerja , serta mengatasi berbagai kendala atau isu yang beredar di publik terhadap kinerja*. 3(1), 1239–1246.
- Korbaffo, Y. A., Manek, A., Huda, N., Lake, Y., & Taena, E. T. (2022). Influence of Rate and Facilities on User Satisfaction of Damri Transportation Services in North Central Timor District. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(2), 12284–12292. Retrieved from <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/5070>
- Kurniawan, A., & Sugiri, D. (2021). Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 11–22. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.144>
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Mesfautri, A. N. (2023). THE INFLUENCE OF PEOPLE, SERVICE AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT.ANGKASA PURA I (PERSERO) JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT SURABAYA. *Economics and Business*, 5(2), 7823–7830.
- Nanda, M. T., & Wangdra, Y. (2019). Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2).
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Perkasa, E. B., & Tukiman. (2023). Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal Sarjanawiyata Tamansiswa Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 168–184. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i3.5563>
- Prasidi, A., Fachrial, P., Fitri Sabilla, M., Maisarah, P., Ratnasari, D., & Pahrudin, C. (2023). The Influence of Service Quality and Station Facilities on Mass Rapid Transit Jakarta Passengers' Satisfaction. *KnE Social Sciences*, 2023, 877–885. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i9.13400>
- Primadhanny, W., Hariyoko, Y., & Puspaningtyas, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Suroboyo Bus Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya*. 5(1).
- Puspitasari, S., & Widayanto, W. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 53–63. <https://doi.org/10.14710/jab.v8i1.23769>
- Sagung, A. A., Satya Utami, N., Wayan, I., & Supartha, G. (2023). *Peran Kecerdasan Emosional Memoderasi PengaruhKepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Organisasi Publik*. 12(03), 361–374.

- Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/>
- Setyawati, A., & Hasan, H. (2021). Effect of Service Quality and Facilities on Commuterline Train User Satisfaction: a Case of Indonesia. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(2), 187–200. <https://doi.org/10.52909/jemeb.v1i2.48>
- Sihotang, H. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Pusat Penerbitan dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta*. Retrieved from <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Sodikin, & Ganda. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuterline Rute Jakarta Kota – Bogor. *Administrasi Bisnis*, 3(3), 302–309.
- Suci Ayu Sudari, Pambreni, Y., & Hidayat, R. (2022). The Influence Of Service Quality On Community Satisfaction In The Development Of Population Administration. *Neo Journal of Economy and Social Humanities*, 1(4), 231–236. <https://doi.org/10.56403/nejesh.v1i4.51>
- Sulaksono, E. (2021). PENGARUH FASILITAS KERJA DALAM IKLIM ORGANISASI BERIMPLIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, (April), 82–92.
- Sutriani, S., Chalirafi, C., & Ristati, R. (2022). Effect of Work Discipline and Quality Services To Community Satisfaction in the Department of Population and Civil Registration of Banda Aceh City. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEAS)*, 2(5), 677–686. <https://doi.org/10.54443/ijeas.v2i5.389>
- Syafri, Ahmad, F., & Badaruddin. (2023). *Pengguna Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas*. 2(April), 168–182.
- Tuhasanah, U. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 1–8.
- Wahyuni, Y., Fadhil, R. M. Z., & Dermawan, A. (2023). Fasilitas Publik Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Albama: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen*, 16(2), 33. <https://doi.org/10.56606/albama.v16i2.138>
- Winarno, I., Syamsuri, & Wibowo, S. (2023). Pengaruh Standar Pelayanan Fasilitas Ruang Tunggu Sebagai Nilai Tambah terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandar Udara Iskandar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 17(1), 88–102. <https://doi.org/10.19184/jpe.v17i1.38481>