**Cendekia Inovatif dan Berbudaya:**
**Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora**
Vol. 4 No. 1 (2026), Hal. 44-57

ISSN 2987-8284 (Online)
ISSN 3032-0283 (Print)

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya

Didit Darmawan[1], Ach. In'amullah[2], Ahmad Yasfin Afiaturrohman[3], Elly Christanty Gautama[4],
[1,2,3,4,]Universitas Sunan Giri Surabaya, e-mail: dr.diditdarmawan@gmail.com

***Histori Naskah***

*Diserahkan:*
October 15, 2026

*Direvisi:*
October 29, 2026

*Diterima:*
November 6, 2026

***ABSTRACT***

*Public services at the subdistrict level play an important role in building public trust in government, particularly amid growing demands for services that are fast, transparent, and responsive. The gap between public expectations and service experiences underscores the importance of evaluating service quality to support improvements in public administration. This study aims to analyze the effect of public service quality on citizen satisfaction at the Tandes Subdistrict Office in Surabaya City and to identify aspects of service delivery that require improvement. The study employed a quantitative approach with an associative research design, involving 100 service users as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression, with reference to the SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that service quality has a positive and statistically significant effect on citizen satisfaction. Reliability received the highest rating, whereas empathy received the lowest. These findings highlight the importance of maintaining procedural consistency, improving responsiveness and individualized attention, providing clearer information, and enhancing the comfort of service facilities to support public service delivery that is responsive to citizens' needs.*

***Keywords*** : *Service Quality, Citizen Satisfaction, Public Services, SERVQUAL, Subdistrict*

**ABSTRAK**

Pelayanan publik pada tingkat kecamatan berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, terutama di tengah meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan pengalaman pelayanan menjadikan evaluasi kualitas pelayanan penting untuk mendukung perbaikan administrasi publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya, serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif, melibatkan seratus responden pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana berdasarkan dimensi SERVQUAL, meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Keandalan memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan empati memperoleh penilaian terendah. Temuan ini menegaskan pentingnya mempertahankan konsistensi prosedur, meningkatkan daya tanggap dan perhatian individual, memperjelas informasi, serta memperbaiki kenyamanan fasilitas guna mendukung pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

***Kata Kunci*** : *Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat, Pelayanan publik, SERVQUAL, Kecamatan*

***Corresponding Author*** : Ach. In'amullah, e-mail: dr.diditdarmawan@gmail.com



***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***
*https://glorespublication.org/index.php/cendib*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga oleh kepastian prosedur, kenyamanan, keterjangkauan, dan kemampuan aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang responsif, transparan, dan profesional (Darmawan & Grenier, 2021). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh pengalaman yang mereka terima secara langsung. Pengalaman pelayanan yang kurang memuaskan dapat membentuk penilaian negatif terhadap penyelenggara layanan (Seran & Khayru, 2025). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Pada tingkat pemerintahan lokal, kantor kecamatan memiliki peran strategis sebagai salah satu penyelenggara pelayanan administrasi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Interaksi tersebut menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur serta kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang rumit, lambat, dan kurang transparan berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat serta mengurangi kepercayaan terhadap pemerintah (Rojak, 2021). Sebaliknya, pelayanan yang dilaksanakan secara profesional, sesuai prosedur, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dapat mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan pada tingkat kecamatan diperlukan sebagai dasar untuk mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan upaya perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik seiring dengan meningkatnya kebutuhan administrasi masyarakat dan perkembangan teknologi. Kondisi tersebut menuntut kantor kecamatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, transparan, dan mudah diakses. Selain itu, perkembangan kebutuhan masyarakat mendorong aparatur pemerintah untuk meningkatkan profesionalisme serta menyesuaikan proses pelayanan dengan karakteristik pengguna layanan (Essa & Mardikaningsih, 2022). Pelayanan publik juga perlu memperhatikan kondisi sosial dan kebutuhan masyarakat setempat agar pelaksanaannya dapat diterima secara luas (Mardikaningsih & Darmawan, 2023). Apabila kualitas pelayanan tidak mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, kepuasan terhadap pelayanan yang diterima berpotensi menurun. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan pada kantor kecamatan menjadi bagian penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada masyarakat.

Penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat telah dilakukan pada berbagai sektor pelayanan, termasuk layanan kesehatan (Khayru & Issalillah, 2022) dan perizinan usaha (Hardyansah, 2023). Namun, berdasarkan kajian yang digunakan dalam naskah ini, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat kantor kecamatan di Kota Surabaya masih perlu dikembangkan. Kantor kecamatan memiliki karakteristik pelayanan administrasi yang berbeda dari sektor kesehatan maupun perizinan usaha, terutama dalam hal prosedur, jenis layanan, dan interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi SERVQUAL. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sekaligus menjadi dasar untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Salah satu permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan adalah adanya kemungkinan kesenjangan antara harapan masyarakat dan pengalaman pelayanan


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

yang diterima. Permasalahan tersebut dapat berkaitan dengan waktu tunggu, kompleksitas prosedur, serta kurangnya kepastian mengenai persyaratan, biaya, dan durasi penyelesaian layanan (Irfan & Putra, 2021). Kepastian prosedur dan informasi merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan (Khayru et al., 2024). Selain itu, pelayanan yang tidak konsisten dan perlakuan yang dirasakan tidak adil dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan (Musyafak & Darmawan, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik untuk mengetahui aspek yang telah berjalan dengan baik dan aspek yang masih membutuhkan perbaikan. Dalam konteks Kantor Kecamatan Tandes, evaluasi tersebut diperlukan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat berkaitan dengan tingkat kepuasan mereka.

Selain aspek prosedur, kompetensi dan profesionalisme aparatur merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemampuan pegawai dalam memahami regulasi, berkomunikasi secara efektif, serta memberikan informasi yang tepat berperan dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Kinerja aparatur juga berkaitan dengan kondisi kerja, motivasi, dan hubungan antarpegawai dalam organisasi (Gautama et al., 2021; Eddine & Darmawan, 2022). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup dilakukan melalui penyempurnaan prosedur, tetapi juga perlu didukung oleh pengembangan kompetensi dan sikap profesional pegawai. Dalam pelayanan di tingkat kecamatan, kemampuan aparatur untuk menjelaskan persyaratan, merespons pertanyaan, dan membantu masyarakat secara tepat dapat mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang lebih baik. Aspek tersebut perlu diperhatikan dalam evaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya.

Pemanfaatan teknologi merupakan salah satu aspek yang dapat mendukung peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Penggunaan sistem digital berpotensi mempermudah penyampaian informasi, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi risiko kesalahan dalam pengolahan data. Namun, penerapan teknologi perlu didukung oleh kesiapan aparatur, ketersediaan sarana, dan kemampuan pengguna dalam mengakses layanan. Hariani et al. (2021) membahas pentingnya dukungan teknologi dalam pelaksanaan pekerjaan, sedangkan Darmawan (2023) menyoroti perlunya kesiapan pegawai dalam menghadapi perkembangan teknologi. Selain itu, perbedaan prosedur dan penyampaian informasi dapat menimbulkan pengalaman pelayanan yang tidak seragam. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi perlu diiringi dengan penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi aparatur, dan penyampaian informasi yang jelas agar dapat mendukung pelayanan publik yang lebih efektif. Dalam penelitian ini, aspek tersebut menjadi konteks pendukung untuk memahami pentingnya kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan bagian penting dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi perlu diterapkan dalam proses pelayanan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas serta kepastian mengenai prosedur yang harus dipenuhi. Keterbukaan informasi juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memahami dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan pemerintah (Khayru et al., 2025). Di sisi lain, penyelenggaraan kebijakan publik perlu mempertimbangkan kepentingan masyarakat dan kebutuhan pelayanan secara seimbang (Mardikaningsih & Hariani, 2021). Dalam konteks pemerintahan kecamatan, penerapan prinsip-prinsip tersebut perlu diwujudkan melalui penyediaan informasi yang mudah dipahami, prosedur yang konsisten, dan pelayanan yang responsif. Dengan demikian, evaluasi kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu dasar untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan masyarakat.


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

Evaluasi kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas dan sarana pelayanan, sedangkan keandalan mengacu pada kemampuan penyelenggara memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Daya tanggap mencerminkan kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat, jaminan berkaitan dengan kompetensi dan sikap yang menumbuhkan rasa percaya, sementara empati menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang dinilai baik maupun yang masih memerlukan perbaikan. Dalam penelitian ini, model SERVQUAL digunakan sebagai kerangka untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya, serta memahami keterkaitannya dengan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya, dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai kerangka pengukuran kualitas pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi dimensi pelayanan yang memperoleh penilaian relatif tinggi dan rendah berdasarkan tanggapan responden. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan konsistensi prosedur, daya tanggap aparatur, kejelasan informasi, dan kenyamanan fasilitas. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan administrasi di tingkat kecamatan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel penelitian berdasarkan data numerik dan menganalisis hubungan antarvariabel melalui teknik statistik. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik berperan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan masyarakat berperan sebagai variabel dependen. Analisis dilakukan untuk mengetahui arah dan signifikansi pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Penggunaan desain asosiatif tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai hubungan kedua variabel dalam konteks pelayanan administrasi di tingkat kecamatan.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya merujuk pada seberapa jauh layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu instrumen yang sering digunakan adalah dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988). Indikator ini meliputi lima aspek utama, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik): mencakup fasilitas, sarana, prasarana, serta penampilan pegawai yang memberikan layanan.
2. *Reliability* (keandalan): kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur.
3. *Responsiveness* (daya tanggap): kesediaan aparatur untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan): mencakup pengetahuan, sikap sopan, serta rasa aman yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat.
5. *Empathy* (empati): perhatian individu yang diberikan aparatur kepada masyarakat, termasuk kemudahan komunikasi dan pemahaman kebutuhan warga.


**Jurnal Pelita Nusantara:**
**Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin**
***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

Model ini telah banyak diadaptasi dalam penelitian pelayanan publik, termasuk dalam lingkup pemerintahan lokal (Zeithaml et al., 1990).

Kepuasan masyarakat merupakan kondisi psikologis yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan realitas pelayanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2016), indikator kepuasan pengguna layanan dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

1. Kesesuaian harapan: sejauh mana pelayanan sesuai dengan harapan awal masyarakat.
2. Kualitas layanan yang dirasakan: mencakup efektivitas, efisiensi, dan kenyamanan dalam proses layanan.
3. Minat untuk menggunakan kembali: keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan publik di masa mendatang.
4. Kesediaan merekomendasikan: kecenderungan masyarakat merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang lain.
5. Kepuasan keseluruhan: penilaian umum mengenai pengalaman layanan, baik dalam proses maupun hasil akhir.

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai penilaian responden terhadap kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan mereka atas layanan yang diterima. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dan dianalisis secara kuantitatif untuk menjawab tujuan penelitian. Penggunaan data primer memungkinkan peneliti memperoleh informasi langsung dari pengguna layanan berdasarkan pengalaman mereka. Oleh karena itu, ketepatan penyusunan instrumen dan kesesuaian responden dengan karakteristik penelitian merupakan aspek penting untuk mendukung kualitas hasil analisis.

Data penelitian dianalisis menggunakan teknik regresi linier sederhana untuk mengetahui arah dan besarnya hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Analisis ini digunakan karena penelitian melibatkan satu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan publik, dan satu variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat. Pengujian dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner responden. Hasil analisis digunakan untuk menilai signifikansi hubungan statistik antara kedua variabel serta mengetahui proporsi variasi kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik. Interpretasi hasil dilakukan dengan memperhatikan nilai koefisien regresi, koefisien determinasi, dan tingkat signifikansi statistik. Dengan demikian, analisis regresi linier sederhana menjadi dasar untuk menjawab tujuan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis deskriptif terhadap 100 responden, kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tandes menunjukkan variasi penilaian pada setiap dimensi SERVQUAL. Dimensi *reliability* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,05 dengan standar deviasi 0,65, yang menunjukkan bahwa aspek keandalan memperoleh penilaian relatif paling baik dibandingkan dimensi lainnya. Dimensi *assurance* memiliki nilai rata-rata 3,95 dengan standar deviasi 0,69, sedangkan *tangibles* memperoleh rata-rata 3,82 dengan standar deviasi 0,71. Selanjutnya, *responsiveness* memperoleh rata-rata 3,74 dengan standar deviasi 0,78, sementara *empathy* mencatat nilai rata-rata terendah sebesar 3,68 dengan standar deviasi 0,81. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya variasi penilaian responden terhadap aspek pelayanan yang diukur. Dimensi keandalan dapat dipertahankan sebagai aspek yang memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan dimensi empati perlu mendapat perhatian lebih lanjut dalam evaluasi pelayanan.


**Jurnal Pelita Nusantara:**
**Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin**
***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

**Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan**

| Indikator | Mean | Std. Dev | Kategori |
|---|---|---|---|
| Tangibles | 3.82 | 0.71 | Baik |
| Reliability | 4.05 | 0.65 | Sangat Baik |
| Responsiveness | 3.74 | 0.78 | Baik |
| Assurance | 3.95 | 0.69 | Baik |
| Empathy | 3.68 | 0.81 | Cukup Baik |

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tandes memperoleh penilaian yang bervariasi pada setiap indikator. Indikator minat untuk menggunakan kembali memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,02 dengan standar deviasi 0,64. Selanjutnya, indikator kesediaan merekomendasikan memiliki nilai rata-rata 3,93 dengan standar deviasi 0,70, sedangkan kualitas layanan yang dirasakan memperoleh nilai rata-rata 3,87 dengan standar deviasi 0,76. Indikator kepuasan keseluruhan mencatat nilai rata-rata 3,85 dengan standar deviasi 0,68, sementara kesesuaian harapan memperoleh nilai rata-rata 3,79 dengan standar deviasi 0,72. Hasil tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk menggunakan kembali layanan memperoleh penilaian relatif paling tinggi, sedangkan kesesuaian harapan memperoleh nilai rata-rata paling rendah. Temuan ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk memastikan bahwa proses dan hasil pelayanan semakin sesuai dengan harapan masyarakat.

**Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat**

| Indikator | Mean | Std. Dev | Kategori |
|---|---|---|---|
| Kesesuaian harapan | 3.79 | 0.72 | Baik |
| Kualitas layanan dirasakan | 3.87 | 0.76 | Baik |
| Minat menggunakan kembali | 4.02 | 0.64 | Sangat Baik |
| Kesediaan merekomendasikan | 3.93 | 0.70 | Baik |
| Kepuasan keseluruhan | 3.85 | 0.68 | Baik |

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana terhadap 100 responden, kualitas pelayanan publik menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,612 menunjukkan adanya hubungan positif antara kedua variabel. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,374 menunjukkan bahwa model regresi menjelaskan 37,4% variasi kepuasan masyarakat. Adapun 62,6% sisanya berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes. Namun, interpretasi mengenai pengaruhnya perlu mempertimbangkan hasil pengujian signifikansi dan keterbatasan rancangan penelitian.

**Tabel 3. Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .612[a] | .374 | .368 | 4.725 | 1.796 |

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan
b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F sebesar 58,662 dengan nilai signifikansi yang dilaporkan sebesar 0,000. Dalam pelaporan statistik, nilai tersebut sebaiknya dituliskan sebagai $p < 0,001$, bukan $p = 0,000$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, model regresi linier sederhana menunjukkan hasil yang signifikan secara statistik. Temuan ini memberikan dukungan


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

terhadap hipotesis penelitian bahwa kualitas pelayanan publik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, model regresi dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan statistik antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat berdasarkan data yang dianalisis.

**Tabel 4. ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 1309.570 | 1 | 1309.570 | 58.662 | .000[b] |
| | Residual | 2187.740 | 98 | 22.324 | | |
| | Total | 3497.310 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan

Berdasarkan tabel koefisien regresi, diperoleh nilai konstanta sebesar 7,265 dengan nilai signifikansi 0,057. Pada taraf signifikansi 0,05, konstanta tersebut tidak signifikan secara statistik. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan publik memiliki koefisien regresi sebesar 0,368, nilai t sebesar 7,659, dan nilai signifikansi yang dilaporkan sebesar 0,000 ($p < 0,001$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan positif dan signifikan secara statistik dengan kepuasan masyarakat. Koefisien regresi positif mengindikasikan bahwa peningkatan satu satuan pada skor kualitas pelayanan berkaitan dengan peningkatan skor kepuasan masyarakat sebesar 0,368 satuan dalam model yang digunakan. Interpretasi ini berlaku berdasarkan spesifikasi model dan data penelitian yang dianalisis.

**Tabel 5. Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 7.265 | 3.765 | | 1.930 | .057 |
| | kualitaslayanan | .368 | .048 | .612 | 7.659 | .000 |

**a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan positif dan signifikan secara statistik dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,612 menunjukkan hubungan positif antara kedua variabel, sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,374 menunjukkan bahwa model menjelaskan 37,4% variasi kepuasan masyarakat. Sisa variasi sebesar 62,6% tidak dijelaskan oleh model penelitian ini dan dapat berkaitan dengan faktor lain yang tidak dianalisis. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan aspek yang relevan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, hasil penelitian perlu diinterpretasikan sesuai dengan rancangan penelitian dan variabel yang diukur, sehingga tidak dapat langsung dianggap sebagai bukti hubungan sebab-akibat secara mutlak.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan aspek yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan kecamatan, kualitas pelayanan dapat tercermin melalui kejelasan prosedur, kepastian waktu, kemudahan memperoleh informasi, serta sikap aparatur dalam melayani masyarakat. Daryanto dan Setyabudi (2014) membahas pelayanan sebagai interaksi antara penyedia jasa dan pengguna dalam memenuhi kebutuhan, sedangkan Hardiyansyah (2018) menekankan pentingnya kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Amba et al. (2023) di Kecamatan Salahutu yang, sebagaimana dilaporkan dalam naskah ini, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Kesamaan tersebut memberikan pembanding empiris bagi penelitian di Kantor Kecamatan Tandes. Namun, hasil dari kedua lokasi tetap perlu dipahami dengan


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

mempertimbangkan perbedaan karakteristik wilayah, kebutuhan masyarakat, dan kondisi penyelenggaraan pelayanan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut mencakup aspek fasilitas fisik, keandalan proses, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan perhatian terhadap pengguna. Dalam naskah ini, penelitian Jemal (2024) pada institusi publik di Zona Administratif West Hararge, Ethiopia, dilaporkan menemukan keterkaitan kelima dimensi tersebut dengan kepuasan pengguna. Penelitian Umar et al. (2025) di Kantor Kecamatan Segeri juga digunakan sebagai pembanding dalam konteks pelayanan tingkat kecamatan. Temuan penelitian di Kantor Kecamatan Tandes menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, hasil regresi yang menguji kualitas pelayanan sebagai satu variabel tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa setiap dimensi SERVQUAL secara individual memiliki pengaruh yang signifikan di lokasi penelitian ini.

Perbedaan skor rata-rata antardimensi menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tandes bervariasi. Dimensi reliability memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,05, sedangkan dimensi empathy memperoleh skor terendah sebesar 3,68. Hasil deskriptif ini mengindikasikan bahwa keandalan pelayanan dinilai relatif lebih baik, sementara perhatian individual kepada masyarakat masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Penelitian Ismail dan Zawawi (2026), sebagaimana dirujuk dalam naskah ini, melaporkan bahwa reliability dan empathy menjadi prediktor signifikan kepuasan dalam analisis regresi berganda, dengan reliability sebagai prediktor terkuat. Sementara itu, penelitian Kintiani et al. (2025) mengenai pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sukahaji juga digunakan sebagai pembanding terkait hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Kedua penelitian tersebut memberikan konteks pembanding untuk memahami pentingnya keandalan dan kualitas pelayanan administrasi. Namun, hasil penelitian di lokasi lain tidak dapat langsung digeneralisasikan ke Kantor Kecamatan Tandes. Selain itu, karena penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan sebagai satu variabel secara keseluruhan, skor rata-rata tertinggi pada dimensi reliability tidak serta-merta membuktikan bahwa dimensi tersebut memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan masyarakat.

Dimensi *reliability* memperoleh skor rata-rata 4,05, yang merupakan nilai tertinggi di antara lima dimensi kualitas pelayanan yang diukur. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian relatif baik terhadap keandalan pelayanan di Kantor Kecamatan Tandes. Meskipun demikian, catatan mengenai keterlambatan pada waktu tertentu mengindikasikan bahwa kepastian waktu penyelesaian masih perlu diperhatikan. Keandalan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan prosedur, tetapi juga mencakup ketepatan waktu, konsistensi informasi, dan kemampuan memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang telah disampaikan. Oleh karena itu, peningkatan kejelasan estimasi waktu, penyampaian informasi mengenai tahapan pelayanan, serta konsistensi pelaksanaan prosedur dapat menjadi langkah perbaikan yang relevan. Rekomendasi tersebut merupakan implikasi praktis dari temuan penelitian, bukan bukti bahwa seluruh bentuk keterlambatan telah terjadi secara merata pada semua jenis layanan di Kantor Kecamatan Tandes. Keandalan juga bergantung pada sikap jujur dan bertanggung jawab dari aparatur, sebab pelayanan yang konsisten sulit tercapai tanpa integritas dalam bekerja (Darmawan et al., 2026). Temuan Ismail dan Zawawi (2026) mengenai kuatnya peran reliability dalam menjelaskan kepuasan memberikan dukungan bagi upaya mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik. Rizki et al. (2024) dalam penelitian di Kantor Kecamatan Kelua turut mengkaji hubungan


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, sehingga memberikan pembanding pada administrasi kecamatan yang serupa. Dalam penerapannya di Kecamatan Tandes, pengelolaan antrean, penyampaian estimasi waktu penyelesaian, dan keseragaman informasi persyaratan menjadi langkah konkret untuk menjaga keandalan sekaligus mengurangi ketidakpastian pelayanan.

Dimensi *responsiveness* memperoleh skor rata-rata 3,74, sedangkan dimensi *empathy* memperoleh skor rata-rata terendah sebesar 3,68. Hasil deskriptif tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai dan perhatian terhadap kebutuhan individual masyarakat merupakan dua aspek yang masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Daya tanggap dapat diperkuat melalui pemberian jawaban yang jelas atas pertanyaan masyarakat, penyampaian informasi yang tepat, serta bantuan kepada pengguna yang mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Sementara itu, peningkatan empati dapat dilakukan melalui komunikasi yang sopan, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, dan perlakuan yang tidak membedakan masyarakat. Penelitian Hamidi et al. (2026) mengenai layanan Afghan Post, sebagaimana dirujuk dalam naskah ini, menyoroti peran *responsiveness* dan *empathy* dalam kepuasan pengguna. Namun, perbedaan konteks kelembagaan membuat hasil tersebut tidak dapat langsung diterapkan pada Kantor Kecamatan Tandes. Penelitian Hulzannah dan Adni (2024) mengenai pelayanan di Kantor Camat Pujud juga dapat menjadi pembanding dalam kajian pelayanan tingkat kecamatan. Secara praktis, hasil penelitian ini mendukung perlunya evaluasi terhadap kecepatan respons dan perhatian kepada masyarakat. Akan tetapi, karena pengujian statistik dalam penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan sebagai satu variabel, belum dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi tersebut secara individual memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes.

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik memperoleh skor rata-rata 3,82 dengan standar deviasi 0,71. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas dan penampilan fisik pelayanan dinilai relatif baik oleh responden, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Penilaian terhadap bukti fisik perlu memperhatikan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan pelayanan, ketersediaan tempat duduk, serta kejelasan petunjuk dan informasi di lokasi pelayanan. Penelitian Osman dan Hassan (2026), sebagaimana dirujuk dalam naskah ini, membahas kesenjangan pada dimensi *tangibles* dalam pelayanan pemerintah daerah di Mogadishu, Somalia. Perbedaan konteks tersebut menunjukkan bahwa evaluasi fasilitas perlu mempertimbangkan kondisi masing-masing institusi dan pengalaman penggunanya. Tjiptono (2022) juga menjadi rujukan dalam naskah ini mengenai pentingnya pengelolaan mutu layanan secara konsisten. Berdasarkan hasil deskriptif penelitian di Kantor Kecamatan Tandes, pemeliharaan fasilitas dan evaluasi kenyamanan ruang pelayanan dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Namun, rekomendasi tersebut perlu ditindaklanjuti melalui pemeriksaan kondisi fasilitas secara langsung dan masukan masyarakat agar perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna layanan.

Kejelasan informasi merupakan salah satu aspek penting dalam membantu masyarakat memahami persyaratan dan tahapan pelayanan administrasi. Informasi yang disampaikan secara jelas dan konsisten dapat mengurangi ketidakpastian pengguna ketika mengurus dokumen atau layanan di kantor kecamatan. Dalam konteks Kantor Kecamatan Tandes, penyampaian informasi mengenai persyaratan, prosedur, estimasi waktu penyelesaian, dan tahapan pelayanan perlu dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami. Informasi tersebut dapat disediakan melalui petunjuk tertulis di area pelayanan maupun penjelasan langsung dari petugas. Penelitian Emon et al. (2023) mengenai pelayanan rumah sakit swasta di Bangladesh, sebagaimana dirujuk dalam naskah ini, membahas keterkaitan daya tanggap, jaminan, komunikasi, dan kedisiplinan dengan kepuasan pengguna. Meskipun konteks pelayanannya berbeda, kajian tersebut dapat menjadi


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

pembanding untuk memahami pentingnya komunikasi dalam pengalaman pengguna layanan. Namun, penelitian ini tidak menguji kejelasan informasi sebagai variabel tersendiri. Oleh karena itu, kejelasan informasi lebih tepat ditempatkan sebagai rekomendasi perbaikan berdasarkan pembahasan kualitas pelayanan, bukan sebagai faktor yang telah terbukti memiliki pengaruh independen terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes.

Perbedaan sektor penelitian membatasi penerapan hasil tersebut secara langsung, tetapi temuan itu menunjukkan pentingnya komunikasi dalam membentuk pengalaman pengguna. Komunikasi layanan yang baik perlu dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat yang berbeda latar belakang (Mardikaningsih et al., 2024). Rofiuddin *et al.* (2025) melalui pengembangan video layanan masyarakat di Desa Balunganyar menunjukkan relevansi media informasi dalam penyampaian pesan kepada masyarakat. Pengembangan manajemen pelayanan publik perlu diarahkan pada kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Dalam pelayanan kecamatan, media serupa dapat dimanfaatkan untuk menjelaskan persyaratan, tahapan administrasi, dan prosedur pengurusan dokumen secara ringkas dan mudah dipahami. Teknologi juga dapat digunakan untuk menyampaikan informasi persyaratan dan memantau proses pengurusan dokumen. Teknologi yang terbuka dan dapat diperiksa warga dapat menambah kepercayaan terhadap proses layanan (Darmawan & da Silva, 2025), dan manfaat efisiensi yang dihasilkan perlu dirasakan secara adil oleh semua pengguna (Mardikaningsih & Hariani, 2025). Kemudahan penggunaan dan kesiapan masyarakat menjadi pertimbangan penting dalam penerapan digitalisasi. Sistem digital tanpa informasi yang jelas dan bantuan bagi pengguna yang mengalami kesulitan berpotensi menambah hambatan dalam memperoleh pelayanan.

Kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai evaluasi pengguna terhadap pengalaman pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Oliver (1997) menjelaskan kepuasan sebagai hasil evaluasi konsumen terhadap pengalaman penggunaan. Dalam penelitian ini, indikator minat menggunakan kembali layanan memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,02 (SD = 0,64), sedangkan kesesuaian harapan memperoleh skor rata-rata terendah sebesar 3,79 (SD = 0,72). Kualitas layanan yang dirasakan memperoleh skor 3,87 (SD = 0,76), kesediaan merekomendasikan sebesar 3,93 (SD = 0,70), dan kepuasan keseluruhan sebesar 3,85 (SD = 0,68). Perbedaan skor tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat bervariasi ant indikator. Minat menggunakan kembali layanan tidak serta-merta menunjukkan loyalitas, sebab masyarakat mungkin perlu kembali ke kantor kecamatan untuk memenuhi kebutuhan administrasi. Penelitian Amba et al. (2023), sebagaimana dirujuk dalam naskah ini, menjadi pembanding mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada tingkat kecamatan. Berdasarkan hasil penelitian ini, evaluasi kepuasan sebaiknya memperhatikan pengalaman masyarakat secara menyeluruh, termasuk waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi, dan sikap petugas. Aspek-aspek tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan, tetapi kontribusinya masing-masing terhadap kepuasan belum diuji secara terpisah dalam model penelitian ini.

Evaluasi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik perlu memperhatikan kesesuaian indikator penelitian dengan standar penilaian pelayanan yang berlaku. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 mengatur pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat diukur melalui lima indikator, yaitu kesesuaian harapan, kualitas layanan yang dirasakan, minat menggunakan kembali, kesediaan merekomendasikan, dan kepuasan keseluruhan. Indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan pengalaman responden terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tandes. Namun, indikator penelitian ini tidak sepenuhnya sama dengan unsur dalam pedoman survei


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

kepuasan masyarakat yang ditetapkan melalui peraturan tersebut. Oleh sebab itu, hasil penelitian tidak dapat langsung disamakan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan instrumen resmi. Hasil ini lebih tepat digunakan sebagai gambaran empiris mengenai penilaian responden dan sebagai bahan evaluasi awal untuk menentukan aspek pelayanan yang memerlukan perhatian. Evaluasi lanjutan dapat mempertimbangkan penggunaan instrumen resmi agar hasil pengukuran lebih sesuai dengan standar penilaian pelayanan publik.

Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum menjelaskan seluruh variasi kepuasan masyarakat. Penelitian Jemal (2024) mengidentifikasi kompetensi aparatur, persoalan organisasi, dan keterbatasan teknologi sebagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian lanjutan, tetapi pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes belum dapat dipastikan karena tidak diuji dalam model penelitian ini. Mardikaningsih *et al.* (2026a) menempatkan kapasitas aparatur dan integrasi indikator sebagai bagian dari pengukuran kinerja pelayanan publik. Perspektif tersebut membuka ruang bagi penelitian berikutnya untuk menguji hubungan kompetensi pegawai, pengelolaan organisasi, dan dukungan teknologi dengan kepuasan masyarakat. Keterbatasan responden yang hanya berasal dari satu kantor kecamatan juga membatasi generalisasi hasil ke seluruh kecamatan di Kota Surabaya. Penelitian berikutnya dapat melibatkan beberapa kantor kecamatan dan menggunakan regresi berganda untuk menguji kontribusi setiap dimensi SERVQUAL serta faktor lain yang relevan terhadap kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya. Temuan ini mendukung penggunaan model SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik, sekaligus menegaskan pentingnya membedakan penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan dari kontribusi masing-masing dimensinya. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Amba et al. (2023), Umar et al. (2025), Kintiani et al. (2025), Rizki et al. (2024), serta Hulzannah dan Adni (2024) mengenai relevansi kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat pada berbagai konteks pelayanan. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak kecamatan untuk mempertahankan konsistensi prosedur, meningkatkan daya tanggap pegawai, memperhatikan kebutuhan individual masyarakat, memperjelas informasi pelayanan, dan meningkatkan kenyamanan fasilitas. Pelaksanaan perbaikan perlu disertai evaluasi berkala berdasarkan masukan pengguna layanan agar kebijakan yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, karena penelitian ini menguji kualitas pelayanan sebagai satu variabel, kontribusi masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan belum dapat ditentukan secara terpisah. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menguji setiap dimensi secara individual dan melibatkan lebih dari satu kantor kecamatan agar hasilnya dapat dibandingkan serta memiliki cakupan generalisasi yang lebih luas.

## PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tandes, Kota Surabaya. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,368 dengan nilai t sebesar 7,659 dan signifikansi $p < 0,001$. Nilai koefisien determinasi ($R^2$) sebesar 0,374 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 37,4% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 62,6% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan penilaian deskriptif, dimensi reliability memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 4,05, sedangkan empathy memperoleh rata-rata terendah sebesar 3,68. Hasil tersebut menunjukkan bahwa


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

konsistensi pelayanan dinilai relatif baik, sementara perhatian individual kepada masyarakat masih dapat ditingkatkan. Namun, perbedaan skor rata-rata antardimensi tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan karena pengaruh setiap dimensi belum diuji secara terpisah. Temuan ini dapat menjadi bahan evaluasi awal bagi Kantor Kecamatan Tandes, dengan tetap memperhatikan keterbatasan penelitian yang hanya melibatkan responden dari satu kantor kecamatan.

Kantor Kecamatan Tandes disarankan mempertahankan konsistensi prosedur pelayanan serta meningkatkan daya tanggap pegawai dan perhatian terhadap kebutuhan individual masyarakat. Informasi mengenai persyaratan, tahapan, dan estimasi waktu penyelesaian layanan perlu disampaikan secara jelas, seragam, dan mudah diakses untuk mengurangi ketidakpastian masyarakat. Selain itu, evaluasi terhadap kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan kejelasan petunjuk pelayanan perlu dilakukan secara berkala. Kecamatan juga dapat menyediakan saluran umpan balik yang mudah digunakan agar masyarakat dapat menyampaikan pengalaman dan kendala selama menerima layanan. Hasil evaluasi tersebut hendaknya dijadikan dasar untuk menentukan prioritas perbaikan dan menilai perkembangannya dari waktu ke waktu. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan responden dari beberapa kantor kecamatan serta menguji setiap dimensi SERVQUAL secara terpisah agar kontribusi masing-masing dimensi terhadap kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan lebih jelas.

Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan beberapa kantor kecamatan dengan karakteristik yang berbeda agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan cakupan generalisasinya lebih luas. Penelitian berikutnya juga dapat menguji kontribusi masing-masing dimensi SERVQUAL melalui regresi berganda serta mempertimbangkan variabel tambahan, seperti kompetensi aparatur, kemudahan akses, dan kualitas informasi. Penambahan variabel tersebut perlu didasarkan pada landasan teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Dengan demikian, penelitian lanjutan diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan, 2*(1), 232–239.

Darmawan, D. (2023). Social inclusion for older workers in the implementation of digital technology within organizations. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 4*(2), 44–51.

Darmawan, D., & da Silva, B. D. S. (2025). Blockchain as an instrument of decentralized social order and democratic reconfiguration. *Bulletin of Science, Technology and Society, 4*(1), 11–18.

Darmawan, D., & Grenier, E. (2021). Competitive advantage and service marketing mix. *Journal of Social Science Studies, 1*(2), 75–80.

Darmawan, D., Rokman, A. F., Juniar, N. D., Ningsih, Y. R., & Machfud, N. U. A. C. (2026). Penguatan etika dan budaya integritas aparatur negara: Upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan, 5*(1), 80–84.

Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.

Eddine, B. A. S., & Darmawan, D. (2022). The effects of quality of work life and organizational citizenship behavior on job performance of government employees in Surabaya City. *Journal of Social Science Studies, 2*(2), 69–76.


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

Emon, M. M. H., Khan, T., & Alam, M. (2023). Effect of technology on service quality perception and patient satisfaction—A study on hospitals in Bangladesh. *International Journal of Research and Applied Technology (INJURATECH), 3*(2), 254–266.

Essa, N. E., & Mardikaningsih, R. (2022). Service quality measurement and improvement strategy to increase customer satisfaction. *Journal of Social Science Studies, 2*(1), 235–240.

Gautama, E. C., Mardikaningsih, R., Wisnujati, N. S., & da Cruz, C. (2021). The relationship between employee welfare and public organization performance in community services. *Journal of Social Science Studies, 1*(2), 197–202.

Hamidi, A. Z., Hemat, W., & Rahmani, A. R. (2026). The effect of service quality on customer satisfaction in Afghan Post: An empirical study using the SERVQUAL model. *International Journal of Social Science Research, 3*(4), 85–98.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya* (Edisi revisi). Gava Media.

Hardyansah, R. (2023). Assessment of the efficiency of government licensing services in supporting the development of micro and small enterprises. *Bulletin of Science, Technology and Society, 2*(2), 5–12.

Hariani, M., Arifin, S., & Al Hakim, Y. R. (2021). The effect of perceived service quality and price on hotel service user satisfaction in Surabaya. *Journal of Science, Technology and Society, 2*(1), 19–24.

Hulzannah, M., & Adni, D. F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. *Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, 8*(4), 1509–1518.

Irfan, M., & Putra, A. R. (2021). Relationship between service quality of building license and community satisfaction. *Journal of Science, Technology and Society, 2*(1), 11–18.

Ismail, N. A., & Zawawi, A. A. (2026). The relationship between service quality dimensions and customer satisfaction in the Malaysian public service: Evidence from Northern Malaysia. *e-Academia Journal, 15*(1), 133–150.

Jemal, N. M. (2024). Assessment of the effect of service quality on customer satisfaction in the public institution of West Hararge Administrative Zone, Oromia Region, Ethiopia. *Applied Management Perspectives, 3*(2), 68–81.

Khayru, R. K., & Issalillah, F. (2022). Service quality and patient satisfaction of public health care. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 1*(1), 20–23.

Khayru, R. K., & Qader, K. S. (2026). Role of large-scale data analytics risk information systems in addressing social disruptions in infrastructure development. *Bulletin of Science, Technology and Society, 5*(2), 101–112.

Khayru, R. K., Rizky, M. C., Hardyansah, R., Suhandono, R., Kurniawan, R., & Pratama, R. A. (2025). Legal regulation of public information disclosure in regional government administration. *Legalis et Socialis Studiis (L355), 3*(1), 34–50.

Khayru, R. K., Rusli, N. A., Trimulyono, E., Fadhil, H. I. A., Kurniawan, A., Ardiansyah, M. F., & Ferdiansyah, I. (2024). Procedural certainty and institutional legitimacy in managing urban citizen disputes. *Legalis et Socialis Studiis (L355), 2*(1), 27–43.

Kintiani, R., Budiastuti, E., & Yanthi, W. D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi kasus pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Sukahaji Kab. Majalengka. *Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi, 4*(1), 18–29.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***

Mardikaningsih, R., & Darmawan, D. (2023). Building sustainability policies relevant to local cultural values. *Journal of Social Science Studies, 3*(1), 127–132.

Mardikaningsih, R., & Hariani, M. (2021). Realizing sustainability in public policy: Building a balance between economy, social, and environment. *Journal of Social Science Studies, 1*(1), 191–196.

Mardikaningsih, R., & Hariani, M. (2025). The implementation of distributive justice in allocating efficiency gains generated by technology. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 7*(3), 45–52.

Mardikaningsih, R., Darmawan, D., & Hariani, M. (2024). Inclusive public communication in the digital era: A literature study on multicultural approaches in communication policy. *Studi Ilmu Sosial Indonesia, 4*(2), 385–402.

Mardikaningsih, R., Issalillah, F., Darmawan, D., Khayru, R. K., Ishari, S. A., Safara, N. Y., et al. (2026). Optimalisasi pelayanan publik: Pendampingan penggunaan aplikasi SIPRAJA bagi masyarakat di Sidoarjo. *Education, Language, and Arts: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 5*(1), 274–283.

Musyafak, M., & Darmawan, D. (2025). Realizing just sustainability through public policies responsive to social inequalities. *Proceeding of International Management Conference and Progressive Papers, 3*(1).

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.

Osman, A. I., & Hassan, A. A. (2026). Assessing public service quality delivery in the Mogadishu local government: A SERVQUAL model analysis of citizen satisfaction in Somalia. *Quality & Quantity*, 1–25.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017).

Rizki, A., Setiawan, I., & Dharma, A. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik, 1*(3), 670–680.

Rofiuddin, A. N., Aslam, P. F., Arianto, A., Rizky, M. C., Sudjai, S., Putra, A. R., et al. (2025). Video layanan masyarakat Desa Balunganyar Kecamatan Lekok Kabupaten Pasuruan. *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia, 5*(1), 12–27.

Rojak, J. A. (2021). The effectively leading manifestation of public service-oriented governance. *Journal of Social Science Studies, 1*(2), 89–96.

Seran, G., & Khayru, R. K. (2025). Public perception and response to risk: A sociological review in the modern era. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 7*(2), 17–23.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. UMJ Press.

Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi ke-4). Andi.

Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration, 3*(1), 6–11.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.


***DOI: https://doi.org/10.59996/cendib.v4i1.1274***