

Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Woja Kabupaten Dompu

Asti Puspitasari ^{1*}, Nurul Hayat ² Risca Ariska Ramadhan ³

astypuspitasari23@gmail.com ^{1*}

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia ^{1*,2,3}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Woja Kabupaten Dompu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, dengan nilai t hitung sebesar $9,814 > t$ tabel $1,666$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar $0,765$ menunjukkan adanya kontribusi nyata dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang cepat, jelas, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya memperkuat legitimasi pemerintah di tingkat lokal.

Kata Kunci: *Kepuasan masyarakat; Kualitas layanan; Pemerintahan kecamatan.*

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

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui penyediaan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Di tingkat kecamatan, pelayanan publik menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) karena berhubungan langsung dengan kehidupan masyarakat sehari-hari, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, hingga surat menyurat lainnya (Dwiyanto, 2018; Denhardt & Denhardt, 2000).

Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah kecamatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa pelayanan harus diberikan secara profesional, tidak diskriminatif, dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut terpenuhi (Gaspersz, 2002).

Kepuasan masyarakat merupakan cerminan dari keberhasilan suatu pelayanan publik. Semakin tinggi kepuasan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan terhadap pemerintah (Parasuraman et al., 1988). Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa indikator, antara lain kejelasan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, sikap dan profesionalitas petugas, serta sarana dan prasarana pendukung layanan (Zeithaml et al., 1990; Tjiptono & Chandra, 2012). Oleh karena itu, pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat secara konsisten.

Kecamatan Woja sebagai salah satu wilayah administratif strategis di Kabupaten Dompu memiliki cakupan pelayanan yang luas dan heterogen. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat keluhan masyarakat terkait waktu pelayanan yang lambat,

kurangnya informasi, hingga rendahnya kesigapan petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima masyarakat, sehingga penting dilakukan evaluasi melalui pendekatan ilmiah (Lembaga Administrasi Negara, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan pentingnya kepuasan masyarakat sebagai indikator kualitas pelayanan publik. Penelitian oleh (Wibowo, 2020) di lingkungan kantor kelurahan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, studi oleh (Astuti dan Supriyadi, 2022) menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik menciptakan partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan memperkuat legitimasi sosial pemerintah. Hal ini juga diperkuat oleh studi dari (Nuraini dan Fitriani, 2021) yang menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif dan manusiawi meningkatkan loyalitas serta keterlibatan warga dalam pembangunan daerah. Namun demikian, hasil-hasil tersebut bersifat kontekstual dan belum secara spesifik dilakukan di Kantor Camat Woja, yang memiliki dinamika sosial, kapasitas pelayanan, dan karakteristik masyarakat yang berbeda. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian secara lokal guna mengukur seberapa besar pengaruh kepuasan masyarakat terhadap persepsi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Woja Kabupaten Dompu.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di tingkat kecamatan, serta menjadi masukan bagi pihak pemerintah daerah dalam merumuskan strategi perbaikan layanan yang berorientasi pada masyarakat. Dengan mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, maka perbaikan kebijakan dapat dilakukan secara lebih terarah dan berbasis data.

Teori Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Theory)

Teori kepuasan pelanggan menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika harapan konsumen terpenuhi atau bahkan dilampaui oleh realitas pelayanan yang diterimanya (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat sebagai "konsumen" layanan pemerintah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, cepat, ramah, dan tidak berbelit-belit. Teori ini relevan dalam penelitian ini karena dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan mereka. Apabila masyarakat merasa puas terhadap pelayanan di Kantor Camat Woja, maka hal ini menjadi indikasi positif terhadap keberhasilan birokrasi dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik merupakan bentuk evaluasi masyarakat terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan. Menurut (Parasuraman et al. 1988) dalam model SERVQUAL, kepuasan dipengaruhi oleh lima dimensi utama: tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat dipahami sebagai hasil dari interaksi antara harapan dan kenyataan atas pelayanan publik yang diterima di Kantor Camat Woja. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan kualitas pelayanan yang sesuai atau melampaui ekspektasi masyarakat.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, indikator yang digunakan di adaptasi dari (Zeithaml et al., 1990) dan telah disesuaikan dalam penelitian-penelitian administratif lokal (Astuti Supriyadi, 2022), yaitu 1.) ketepatan waktu pelayanan; 2.) kejelasan informasi dan prosedur dan 3.) fasilitas dan sarana pendukung.

Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat. (Grönroos, 2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan persepsi masyarakat terhadap keunggulan atau keistimewaan layanan yang diterima. Kualitas layanan yang tinggi akan menumbuhkan rasa percaya, kenyamanan, dan loyalitas masyarakat terhadap institusi pelayanan. Dalam konteks Kantor Camat Woja, peningkatan kualitas layanan menjadi suatu keharusan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan efektivitas birokrasi di era digitalisasi dan reformasi pelayanan publik.

Adapun indikator pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu pada teori (Agus Dwiyanto, 2006), yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh tiga aspek utama, yaitu 1.) efektivitas; 2.) responsivitas, dan 3.) Keadilan Layanan. Ketiga indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi tujuan, merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat, serta memberikan layanan secara adil dan setara tanpa diskriminasi.

Metode Analisis

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan filsafat positivisme, bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kepuasan masyarakat (Variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (Variabel Y) di Kantor Camat Woja, Kabupaten Dompu. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan di kantor tersebut, sementara sampel diambil menggunakan teknik accidental sampling dari para pengguna layanan yang ditemui selama periode penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup dengan skala Likert, didukung oleh data sekunder dari dokumen resmi dan literatur terkait. Untuk menjamin kualitas data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitasnya menggunakan korelasi Pearson dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha, memastikan bahwa alat ukur yang digunakan akurat dan konsisten (Sugiyono, 2017).

Seluruh data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Tahapan analisis dimulai dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data responden. Sebelum pengujian hipotesis, model regresi diuji menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test) dan uji heteroskedastisitas (melalui analisis scatterplot) untuk memastikan model layak digunakan (Ghozali, 2018). Analisis inti menggunakan regresi linear sederhana dengan model persamaan $Y = a + \beta X + e$ untuk mengukur besaran pengaruh variabel X terhadap Y. Kekuatan pengaruh tersebut kemudian diinterpretasikan melalui nilai koefisien determinasi (R^2). Terakhir, pengujian hipotesis dilakukan dengan Uji t (parsial) untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, dengan kriteria penerimaan hipotesis alternatif (H_1) jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan koefisien regresi bernilai positif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran mengenai karakteristik variabel yang diteliti, yang meliputi nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum dan minimum. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 18 pernyataan yang terbagi menjadi beberapa bagian yaitu 9 pernyataan mengenai kepuasan masyarakat dan 9 pernyataan mengenai layanan publik. Seluruh pernyataan tersebut dianalisis menggunakan skala likert untuk masing-masing variabel independen dan dependen. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap layanan publik

dan kepuasan masyarakat. Dengan skala penilaian 1 hingga 5, dimana skor 1 menunjukkan "sangat tidak setuju"(STS), skor 2 " tidak setuju"(TS), skor 3 "kurang setuju"(KS), skor 4 "setuju"(S) dan skor 5 "sangat setuju"(SS). Statistic deskriptif variabel penelitian digambarkan dalam tabel 1 berikut :

Tabel 1. Uji Validitas

Variable	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (X)	X.1	0,631	0.1654	Valid
	X.2	0,670	0.1654	Valid
	X.3	0,591	0.1654	Valid
	X.4	0,732	0.1654	Valid
	X.5	0,515	0.1654	Valid
	X.6	0,642	0.1654	Valid
	X.7	0,602	0.1654	Valid
	X.8	0,542	0.1654	Valid
	X.9	0,480	0.1654	Valid
Pelayanan Publik (Y)	Y.1	0,643	0.1654	Valid
	Y.2	0,735	0.1654	Valid
	Y.3	0,751	0.1654	Valid
	Y.4	0,585	0.1654	Valid
	Y.5	0,677	0.1654	Valid
	Y.6	0,660	0.1654	Valid
	Y.7	0,588	0.1654	Valid
	Y.8	0,591	0.1654	Valid
	Y.9	0,688	0.1654	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 1, menunjukkan bahwa semua instrumen pernyataan dari variabel Kepuasan Masyarakat (X) dengan Layanan Publik (Y) memiliki nilai r hitung > r tabel (0,1654) dan nilai signifikansi < 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan dalam pengumpulan data dan proses analisis selanjutnya.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien alpha	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (X)	0.775	0,60	Reliabel
Layanan Publik (Y)	0.836	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 2 diperoleh nilai Kepuasan Masyarakat 0.775 dan Layanan Publik 0.836, pemanfaatan teknologi informasi 0.577 dan kinerja pegawai 0.841. dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instrument kuisoner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai dari Cronbach's Alpha dalam masing-masing variabel lebih besar dari 0,60.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

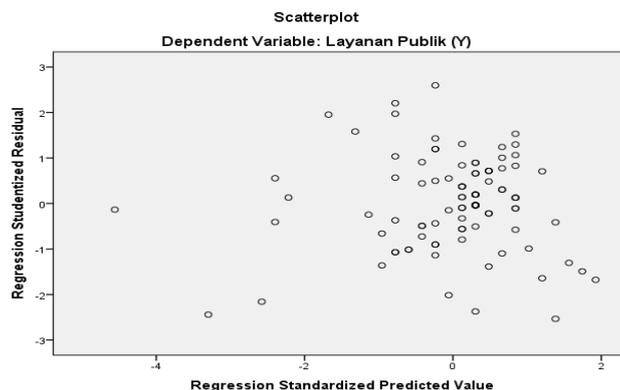
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.28511809
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.043
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.724
Asymp. Sig. (2-tailed)		.671

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Berdasarkan tabel 3, hasil uji Kolmogorov-Smirnov, menunjukkan seluruh nilai yaitu 6710 sig > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (X) dengan Layanan Publik (Y) seluruh data berdistribusi normal.



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Berdasarkan scatterplot pada gambar 1, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, dan tersebar merata di sekitar garis horizontal nol. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini, sehingga asumsi klasik mengenai kesamaan varians residual telah terpenuhi.

Tabel 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Masyarakat (X)	100	9	45	34.32	5.554
Layanan Publik (Y)	100	11	45	34.88	6.034
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel 4, variabel Kepuasan Masyarakat (X) memiliki nilai minimum 9, maksimum 45, dan rata-rata 34,32. Rata-rata ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tergolong baik. Standar deviasinya sebesar 5,554, menandakan adanya variasi jawaban dari responden. Sedangkan variabel Layanan Publik (Y) memiliki nilai minimum 11, maksimum 45, dan rata-rata 34,88. Ini berarti persepsi masyarakat terhadap layanan publik juga baik. Standar deviasinya 6,034, yang menunjukkan adanya perbedaan pendapat di antara responden.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.628	2.709		3.185	.002
	Kepuasan Masyarakat (X)	.765	.078	.704	9.814	.000

a. Dependent Variable: Layanan Publik (Y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

$$Y=8,628+0,765X+4,307$$

Penjelasan Hasil Uji Regresi Linier Sederhana:

- Nilai konstanta (intersep) sebesar 8,628, artinya jika variabel Kepuasan Masyarakat (X) bernilai 0, maka Layanan Publik (Y) diperkirakan sebesar 8,628. Ini menunjukkan bahwa meskipun tidak ada kontribusi dari kepuasan masyarakat, layanan publik tetap berjalan pada tingkat dasar sebesar 8,628 satuan.
- Variabel Kepuasan Masyarakat (X) memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,765, artinya jika Kepuasan Masyarakat meningkat 1 satuan, maka Layanan Publik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,765 satuan.
- Nilai Standar Error sebesar 4,307 menunjukkan rata-rata kesalahan prediksi model terhadap nilai aktual. Semakin kecil nilai ini, semakin akurat model dalam memprediksi variabel dependen.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.491	4.307

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat (X)

b. Dependent Variable: Layanan Publik (Y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel Model Summary, nilai koefisien determinasi ditunjukkan pada kolom Adjusted R Square yaitu sebesar 0,491 atau 49,1%, yang artinya bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (X) memiliki kemampuan dalam menjelaskan variasi dari variabel Layanan Publik (Y) sebesar 49,1%, sedangkan sisanya yaitu 50,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini.

Tabel 7. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.628	2.709		3.185	.002
	Kepuasan Masyarakat (X)	.765	.078	.704	9.814	.000

a. Dependent Variable: Layanan Publik (Y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel 7, hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (X) berpengaruh signifikan terhadap Layanan Publik (Y). Hal ini ditunjukkan oleh beberapa hal berikut:

- Nilai t hitung sebesar 9,814 lebih besar dari t tabel 1,666, yang berarti secara statistik terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik.
- Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05, sehingga semakin memperkuat bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan.
- Koefisien regresi sebesar 0,765 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Kepuasan Masyarakat akan meningkatkan Layanan Publik sebesar 0,765 satuan.

Kesimpulannya, secara parsial, Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Layanan Publik di lokasi penelitian ini.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Woja Kabupaten Dompu. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh nilai t hitung sebesar 9,814 yang

jauh melebihi t tabel sebesar 1,666 pada taraf signifikansi 5%. Nilai signifikansi sebesar 0,000 juga memperkuat bukti bahwa pengaruh tersebut bersifat signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis alternatif dalam penelitian ini diterima, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Koefisien regresi sebesar 0,765 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kepuasan masyarakat akan meningkatkan pelayanan publik sebesar 0,765 satuan. Artinya, semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima baik dalam hal kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, maupun ketersediaan fasilitas pendukung maka semakin baik pula kualitas layanan publik yang dirasakan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung yang mereka terima selama proses layanan berlangsung.

Dalam penelitian ini, indikator kepuasan masyarakat mencakup ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur dan informasi, serta tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang cepat, jelas, dan nyaman, maka penilaian terhadap kualitas pelayanan publik cenderung meningkat. Sebaliknya, keterlambatan, prosedur yang rumit, dan fasilitas yang kurang memadai akan berdampak negatif terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah kecamatan.

Secara teoritis, temuan ini didukung oleh teori kepuasan pelanggan menurut (Kotler dan Keller, 2016), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika harapan masyarakat terpenuhi atau bahkan dilampaui oleh pelayanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat sebagai pengguna layanan mengharapkan proses yang efisien, responsif, dan transparan. Ketika harapan ini dijawab dengan layanan yang profesional, maka akan muncul rasa puas, yang pada gilirannya membentuk persepsi positif terhadap instansi pemberi layanan.

Lebih lanjut, model regresi dalam penelitian ini menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,496, yang berarti bahwa 49,6% variasi dalam kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh tingkat kepuasan masyarakat. Sisanya, sebesar 50,4%, dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel penelitian, seperti efektivitas kebijakan internal, kemampuan teknis pegawai, serta dukungan teknologi dan anggaran. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor penting, meskipun bukan satu-satunya, yang menentukan baik tidaknya kualitas pelayanan di lembaga pemerintahan.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Wibowo, 2020) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan. Penelitian (Astuti dan Supriyadi, 2022) juga menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik mampu menciptakan partisipasi aktif masyarakat, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan legitimasi institusi pemerintah. Begitu pula dengan penelitian oleh (Nuraini dan Fitriani, 2021) yang menekankan bahwa pelayanan yang responsif dan manusiawi secara langsung meningkatkan loyalitas dan keterlibatan warga dalam urusan pembangunan daerah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan masyarakat, semakin besar pula peluang pemerintah kecamatan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan publik bukan sekadar prosedur administratif, tetapi mencerminkan sejauh mana pemerintah hadir dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kepuasan masyarakat bukan hanya sekadar tuntutan administratif, melainkan langkah strategis untuk membangun birokrasi yang inklusif, profesional, dan dipercaya.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Woja Kabupaten Dompu. Semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan, maka semakin meningkat pula penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan, seperti kecepatan pelayanan yang dirasakan lebih baik, prosedur yang dinilai lebih mudah dipahami, serta sikap aparatur yang lebih ramah dan profesional. Masyarakat yang merasa dilayani dengan cepat dan tepat cenderung memberikan penilaian positif terhadap kinerja pelayanan. Selain itu, tersedianya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, informasi layanan yang jelas, dan akses layanan yang mudah juga menjadi faktor yang memperkuat kepuasan mereka.

Pemerintah Kecamatan Woja disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memprioritaskan aspek yang memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan ketersediaan sarana pendukung. Petugas pelayanan diharapkan dapat mengikuti pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pengembangan sistem pelayanan berbasis digital juga perlu ditingkatkan guna menciptakan pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Evaluasi kepuasan masyarakat secara periodik penting dilakukan untuk menilai efektivitas pelayanan publik dan menyesuaikannya dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Referensi

- Afni Nuraini, O., Sativa, O., Nur Fitriani, S., Maesaroh, S., Aisyah Fil Miyzanaa, T., Agustin, T., & Marini, A. (2023). RELEVANSI MEDIA VIRTUAL REALITY DENGAN TEORI ALBERT BANDURA PADA PEMBELAJARAN IPS DI SEKOLAH DASAR. (Online) *Journal of Educational and Language Research*, 3(2), 2807–2937. <https://bajangjournal.com/index.php/JPDSH>
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Astuti, R., & Supriyadi, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Partisipasi Masyarakat di Pemerintahan Desa*. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 45–56.
- Denhardt, (2000). *Pelayanan Publik Baru: Melayani, Bukan Mengarahkan*. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Gaspersz, V. 2002, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia: Pustaka Utama
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition (3rd ed.)*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- 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.

- Sinambela, L. P. (2018). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wibowo, H. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di kantor kelurahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 33–42.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.