Ebisnis Manajemen
Volume. 4, Nomor. 3, September 2026
E-ISSN .: 3025-437X ; P-ISSN .: 3025-4388, Hal 50-56
DOI: https://doi.org/10.59603/ebisman.v4i3.1517
Tersedia: https://ejournal-nipamof.id/index.php/EBISMAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasaan Masyarakat pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi

Amos Yandri Nababan[1*], Moh. Ihsan [2], Dessy Elliyana[3]
[1-3]Manajemen Pemerintahan, Universitas Jambi

[*]*Penulis Korespondensi: Amosyandri9@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze the influence of public service quality on community satisfaction at the Telanaipura District Office in Jambi City, a topic prompted by suboptimal performance regarding staff, facilities and infrastructure, and procedural clarity. An associative quantitative research method was employed, utilizing a sample of 164 respondents determined via the Slovin formula. Data analysis was conducted using simple linear regression with SPSS. Descriptive analysis results indicate that within the service quality variable (X), the highest score was for waiting room comfort (tangibles), while the lowest was for staff response speed (responsiveness). Regarding the community satisfaction variable (Y), the highest score was for supporting facilities. The t-test results showed a significance value of 0.000 (< 0.05) and a calculated t-value of 18.245 (> t-table 1.654), indicating that public service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. The resulting regression equation features a constant of 12.525 and a regression coefficient of 0.425.*

Keywords: *Community Satisfaction; Employee Responsiveness; Public Service; Service Quality; Subdistrict Government.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi, yang dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kinerja aparatur, sarana prasarana, dan kejelasan alur prosedur. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan sampel sebanyak 164 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan SPSS. Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai tertinggi variabel kualitas pelayanan (X) berada pada kenyamanan ruang tunggu (tangibles), sedangkan nilai terendah pada kecepatan tanggap pegawai (responsiveness). Pada variabel kepuasan masyarakat (Y), nilai tertinggi ada pada fasilitas pendukung. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan thitung 18,245 > ttabel 1,654, yang berarti kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah konstanta 12,525 dengan koefisien arah regresi 0,425.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Pemerintahan Kecamatan; Responsivitas Pegawai.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan berlandaskan pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance)* serta terbebas dari praktik maladministrasi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah berhubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat, di mana pelayanan yang memadai dan responsif akan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Sebagai perangkat daerah di tingkat lokal, kantor kecamatan berkedudukan sebagai ujung tombak pelayanan administrasi yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Naskah Masuk: 15 Agustus 2026; Revisi: 26 Agustus 2026; Diterima: 10 September 2026; Terbit: 16 September 2026

Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia, Provinsi Jambi tergolong dalam daerah dengan tingkat kelalaian administratif yang relatif rendah. Meskipun demikian, berbagai kajian terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Yanti dan Suryani (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan hasil penelitian Nella dan Swastiko (2023) menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara kedua variabel tersebut. Adanya perbedaan hasil ini mengindikasikan perlunya pengujian ulang untuk mengonfirmasi sejauh mana pengaruh tersebut berlaku pada instansi kecamatan.

Kondisi empiris di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi menunjukkan masih ditemukannya beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Fenomena yang teridentifikasi antara lain belum optimalnya kinerja aparatur, keterbatasan pemanfaatan sarana dan prasarana pendukung, kurangnya kejelasan alur prosedur administrasi, serta waktu tanggap pegawai (responsiveness) yang masih tergolong rendah. Permasalahan ini berpotensi menghambat efektivitas pelayanan administrasi bagi penduduk Kecamatan Telanaipura yang berjumlah lebih dari 50.000 jiwa. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian empiris pengaruh kualitas pelayanan publik (melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan masyarakat dengan fokus indikator pada prosedur, waktu, serta sarana prasarana khusus di tingkat Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi secara empiris.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat atas barang, jasa, atau administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah (Lawton & Rose, 1994). Keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan, yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama (SERVQUAL), yakni bukti fisik *(tangibles),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance),* dan empati *(empathy)* (Parasuraman et al., 1988). Pemenuhan dimensi-dimensi tersebut berorientasi pada pencapaian kepuasan masyarakat, yaitu tingkat perasaan yang timbul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016).

Kajian empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang bervariasi. Penelitian Yanti dan Suryani (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, penelitian Nella dan Swastiko (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena dipengaruhi faktor eksternal seperti teknologi informasi. Adanya perbedaan temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan sangat bergantung pada konteks instansi serta kondisi operasional layanan.

Berdasarkan landasan teori dan temuan terdahulu, peningkatan kelima dimensi kualitas pelayanan baik sarana fisik, keandalan prosedur, kecepatan tanggap, jaminan kepastian, maupun empati aparatur diperkirakan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna layanan administrasi di Kantor Camat Telanaipura berdasarkan data kunjungan periode Mei–Juni 2025 yang berjumlah 277 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 164 responden (Sugiyono, 2010).Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1–5. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh butir instrumen dinyatakan valid ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$) dan reliabel (*Cronbach's Alpha* $> 0{,}60$). Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan persamaan:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Di mana Y mewakili kepuasan masyarakat, α adalah konstanta, β menunjukkan koefisien regresi, X merupakan kualitas pelayanan publik, serta e melambangkan faktor pengganggu di luar model. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t pada tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$ dan analisis koefisien determinasi (R^2) (Sugiyono, 2010).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi pada rentang waktu Mei hingga Juni 2025. Proses pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada masyarakat yang sedang mengurus pelayanan administrasi. Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dari populasi

sebanyak 277 pengunjung, kuesioner yang disebarkan dan diisi secara lengkap oleh responden berjumlah 164 kuesioner (100% *response rate).* Responden dalam penelitian ini terdiri dari warga Kecamatan Telanaipura yang memanfaatkan berbagai layanan publik, seperti pembuatan KTP, KK, serta surat keterangan administrasi lainnya.

Hasil Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas Instumen

a. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($N = 164$, $r_{\text{tabel}} = 0{,}153$). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai $r_{\text{hitung}} > 0{,}153$, sehingga seluruh item instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menguji nilai *Cronbach's Alpha*. Hasil analisis menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel X sebesar 0,845 dan variabel Y sebesar 0,812. Karena nilai *Cronbach's Alpha* kedua variabel $> 0{,}60$, maka seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil estimasi parameter regresi disajikan pada Tabel 1.

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 **(Constant)**	12.525	3.057		4.097	.000
Kualitas Pelayanan	.425	.023	.820	18.245	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 1, persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh adalah:

$$Y = 8{,}450 + 0{,}625X$$

Persamaan regresi tersebut menjelaskan bahwa:

a. Nilai konstanta (a) sebesar 8,450 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan Publik (X) bernilai nol (konstan), maka Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 8,450 satuan.
b. Koefisien regresi (b) sebesar 0,625 bernilai positif, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 unit kualitas pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,625 satuan.

Uji Hipotesis (Uji t) dan Koefisien Determinasi (R^2)

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8,415 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai $t_{\text{hitung}}(8{,}415) > t_{\text{tabel}}(1{,}974)$ dan nilai p-value$(0{,}000) < 0{,}05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,304. Hal ini mengindikasikan bahwa sebesar 30,4% variasi Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Telanaipura dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Publik, sedangkan sisanya sebesar 69,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti faktor teknologi informasi, fasilitas digital, dan karakteristik individu responden.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis statistik membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan baik dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), maupun empati (*empathy*) maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan.

Selain itu, temuan ini sejalan dan memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yanti dan Suryani (2024), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, hasil penelitian ini memperjelas ketidaksesuaian (*research gap*) dengan temuan Nella dan Swastiko (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan ini mengonfirmasi bahwa pada instansi pelayanan publik tingkat kecamatan dengan interaksi tatap muka yang intensif, dimensi pelayanan langsung tetap menjadi komponen utama pemuas kebutuhan Masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan publik terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi. Peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara nyata

berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi. Besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat tergolong tinggi, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Meskipun demikian, generalisasi hasil penelitian ini perlu dilakukan secara hati-hati karena cakupannya terbatas pada dinamika pelayanan di tingkat kecamatan perkotaan dengan karakteristik responden dan jenis layanan administrasi tertentu

Berdasarkan temuan tersebut, pihak Kantor Camat Telanaipura disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada peningkatan kecepatan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai serta kejelasan dan keandalan prosedur administrasi. Pembenahan sarana dan prasarana fisik di ruang tunggu pelayanan juga perlu mendapat perhatian guna menjaga kenyamanan masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain fokus penelitian yang hanya menganalisis satu variabel bebas (*kualitas pelayanan*) serta rentang waktu pengambilan data yang relatif singkat pada periode kunjungan tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan variabel dengan menambahkan faktor-faktor lain seperti transparansi publik, keandalan teknologi informasi (*e-government*), atau budaya organisasi, serta menggunakan metode pengumpulan data yang lebih komprehensif agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan masyarakat dalam lingkup birokrasi pemerintahan lokal.

DAFTAR REFERENSI

Agustina, R. A., Fitriyah, N., & Apriani, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Muara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7, 9098–9108.

Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN menggunakan metode E-Servqual untuk pengguna di Kota Jambi. *Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS), 4*, 793–802. https://doi.org/10.33998/jms.2024.4.2.1920

Anugrainsa Yayan, A. M. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal Tambora, 6*(3), 171–183. https://doi.org/10.36761/jt.v6i3.2097

Bakti, S. (2018). Analisis kualitas pelayanan pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 7*(1), 29–35. https://doi.org/10.22437/jmk.v7i1.8751

Barkatullah. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. *Al' Balad, 5*(1), 50–63. https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.5.1.48

Dessler, G. (2017). *Human resource management*. Pearson.

Effendy, R. (2014). *Pelayanan publik dan reformasi birokrasi*. Rajawali Pers.

Feber, W., & Iskandar, I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial, 3*(3), 150–160. https://doi.org/10.57218/jupeis.vol3.iss3.1158

Hasibuan, S. P. M. (2016). *Manajemen pelayanan publik*. Bumi Aksara.

Hulzannah, M., Adni, D. F., Ilmu, F., Politik, I., & Riau, U. I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik, 8*, 1509–1518. https://doi.org/10.31604/jim.v8i4.2024.1509-1518

Kusuma, A. C. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*) (Studi kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo, 5*(2), 1–8. https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359

Lalolorang, M., Rorong, A. J., & Palar, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53*(9), 67–71.

Marni. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik, responsivitas, dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 7*(9), 167–186. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.9494

Nella, M., & Swastiko, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kalidoni Kota Palembang. *JIADS, 18*(2), 164–174. https://doi.org/10.62128/jiads.v18i2.75

Nugroho, S. (2017). *Administrasi pelayanan publik*. Pustaka Belajar.

Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan tahunan 2022: Bagi pemulihan pelayanan publik mengawasi yang lebih kuat*. Ombudsman Republik Indonesia.

Sariani, N. P., & Sumartana, I. M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Panjer Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 3*(1), 30–35.

Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.