

Pengaruh Fasilitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Kradenan

Sutar¹, Ismiyati²

^{1,2}Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v6i3.28973

Sejarah Artikel

Diterima: 27 Juni 2025
Disetujui: 16 Juli 2025
Dipublikasikan: 23 Desember 2025

Keywords:

Fasilitas Pelayanan,
Kecamatan Kradenan,
Kepuasan Pengguna
Layanan PATEN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh fasilitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan dalam program PATEN di Kecamatan Kradenan, Kabupaten Blora. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peningkatan kualitas fasilitas dan kinerja pegawai sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan memuaskan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain kausal. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dari 107 responden yang dipilih secara purposive sampling. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Analisis data dilakukan dengan SPSS 27. Uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) menunjukkan bahwa seluruh asumsi terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan $t\text{-hitung} = 20,209$ dan $p = 0,000$ ($<0,05$) untuk variabel fasilitas pelayanan dan $t\text{-hitung} = 9,050 > 1,83$ dan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ untuk variabel kinerja pegawai, artinya fasilitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,795 mengindikasikan bahwa 79,5% variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh fasilitas pelayanan. Kesimpulannya, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan, dan akses informasi terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat. Pemerintah kecamatan disarankan untuk terus menjaga dan memperbaiki fasilitas agar layanan semakin berkualitas.

Abstract

This study aims to measure the influence of service facilities and employee performance on user satisfaction of population administration services in the PATEN program in Kradenan District, Blora Regency. The urgency of this study lies in the importance of improving the quality of facilities and employee performance as an effort to realize responsive and satisfying public services. This study uses a quantitative method with a causal design. Data were collected through a Likert scale questionnaire from 107 respondents selected by purposive sampling. The determination of the number of samples was calculated using the Slovin formula with a 5% error rate. Data analysis was performed with SPSS 27. The classical assumption test (normality, multicollinearity, heteroscedasticity) showed that all assumptions were met. The results showed $t\text{-count} = 20.209$ and $p = 0.000$ (<0.05) for the service facility variable and $t\text{-count} = 9.050 > 1.83$ and a sig value of $0.000 < 0.05$ for the employee performance variable, meaning that service facilities and employee performance have a positive and significant effect on user satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.795 indicates that 79.5% of the variation in user satisfaction is explained by service facilities. In conclusion, waiting room comfort, complete equipment, and access to information have been shown to increase public satisfaction. Sub-district governments are advised to continue maintaining and improving facilities to improve service quality.

Email: sutarprades81@students.unnes.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel kepada setiap warga negara. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik adalah tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Nirmala, 2022). Kepuasan masyarakat terjadi apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, yang mencakup aspek kenyamanan, kemudahan, kejelasan prosedur, serta tersedianya fasilitas pendukung yang memadai (Dompak et al., 2024).

Fenomena pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala yang cukup serius. Salah satu permasalahan nasional yang menjadi sorotan adalah lambatnya proses perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), yang berujung pada penumpukan antrean panjang dan ketidakpuasan masyarakat (Sakir, 2024). Laporan dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPK) beberapa tahun terakhir mengungkap adanya berbagai permasalahan teknis dan administrasi dalam pengelolaan layanan kependudukan, mulai dari keterbatasan fasilitas, kurangnya personel terlatih, hingga gangguan sistem yang berulang (Lempao et al., 2023).

Selain itu, pelaksanaan layanan terpadu seperti Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang digagas pemerintah sebagai solusi menghadapi kompleksitas administrasi, belum sepenuhnya berjalan optimal di berbagai daerah (Trianza & Wulandari, 2024). Data Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menunjukkan masih banyak keluhan masyarakat terkait keterbatasan fasilitas dan sumber daya pendukung di tingkat kecamatan, yang berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna layanan (Matondang et al., 2024). Misalnya, masalah ruang tunggu yang tidak memadai, ketersediaan alat cetak e-KTP yang terbatas, serta sering terjadinya gangguan jaringan internet menjadi kendala utama yang memperlambat pelayanan.

Seiring dengan tuntutan transparansi dan efisiensi, pemerintah Indonesia meluncurkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai inovasi pelayanan satu pintu di tingkat kecamatan (Wolo al., 2024). PATEN merupakan layanan terpadu yang menyatukan berbagai jenis administrasi kependudukan dan pelayanan publik lainnya dalam satu tempat, dengan tujuan untuk memudahkan akses masyarakat, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan (Trianza & Wulandari, 2024). Program ini mengusung prinsip mudah, murah, cepat, serta akuntabel sebagai upaya mendekatkan layanan kepada masyarakat secara lebih efektif dan efisien (Kadam et al., 2024).

Kecamatan Kradenan di Kabupaten Blora termasuk salah satu wilayah yang telah mengimplementasikan PATEN untuk layanan administrasi kependudukan. Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait terbatasnya fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan alat cetak e-KTP, jaringan internet yang sering gangguan, hingga kurangnya petunjuk informasi pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas fasilitas pelayanan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagaimana dinyatakan (Agustina et al., 2019) fasilitas pelayanan meliputi kondisi fisik, kelengkapan alat, kenyamanan lingkungan, serta kemudahan akses yang secara langsung memengaruhi pengalaman konsumen terhadap pelayanan yang diterima (Dharmanto et al., 2022).

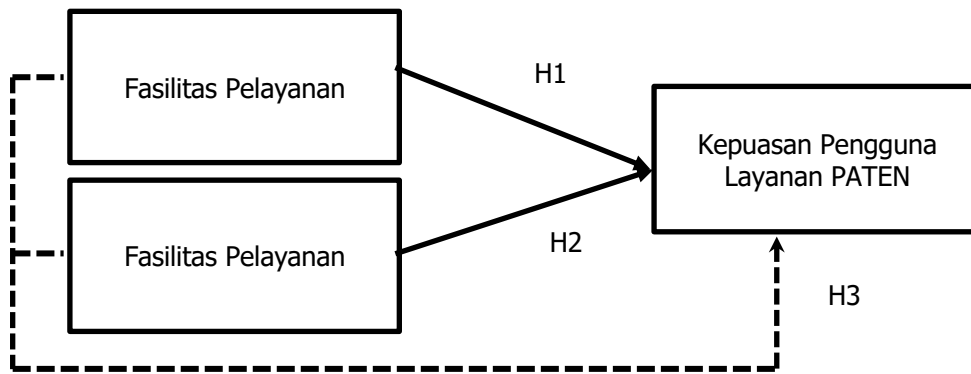
Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara fasilitas dan kepuasan pelayanan. Penelitian oleh (Rahayu et al., 2018) menunjukkan bahwa tersedianya fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, informasi, dan kebersihan memengaruhi tingkat kepuasan publik di Kantor Kecamatan Lendah. Penelitian oleh (Belopa & Ramba, 2023) mengungkapkan bahwa fasilitas pelayanan menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis partisipatif. Sementara itu, (Wardaniah, 2022) meneliti efek kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan perbankan dan mendapati hubungan positif yang kuat. Terakhir, studi oleh (Julita & Heryensuz et al., 2020) membuktikan bahwa kelengkapan dan kenyamanan fasilitas meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor pemerintah daerah. Meskipun demikian, sebagian besar studi tersebut masih terfokus pada layanan kesehatan dan perbankan, sehingga penelitian pada unit pelayanan administratif tingkat kecamatan, khususnya e-KTP, masih relatif terbatas.

Melalui celah tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji pengaruh fasilitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan dalam konteks PATEN di Kecamatan Kradenan, hal tersebut dikarenakan masih sangat sedikit yang meneliti pelayanan publik di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Blora. Fokus utamanya adalah pelayanan e-KTP dan dokumen kependudukan lainnya yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Fasilitas pelayanan dalam penelitian ini mencakup kondisi ruang tunggu, perlengkapan elektronik, sarana komunikasi informasi, serta dukungan teknis seperti ketersediaan jaringan. Sementara itu, kepuasan pengguna layanan mencerminkan perasaan puas atau tidak puas masyarakat terhadap layanan yang diterima dari segi waktu, kenyamanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan penyelesaian dokumen. Kinerja pegawai adalah sejauh mana seorang pegawai dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi dan standar yang ditetapkan oleh organisasi tempatnya bekerja. Kinerja ini biasanya diukur berdasarkan berbagai faktor, seperti produktivitas, kualitas pekerjaan, kemampuan beradaptasi, sikap, kepatuhan terhadap prosedur, dan kontribusi terhadap tujuan organisasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kradenan. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat akademis dalam pengembangan literatur di bidang administrasi publik, khususnya pada aspek pelayanan terpadu tingkat kecamatan. Selain itu, secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dan pihak kecamatan untuk mengevaluasi serta meningkatkan fasilitas layanan guna mewujudkan pelayanan yang responsif, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kradenan. Jenis penelitian ini bersifat asosiatif dengan desain kausal-komparatif, untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu fasilitas pelayanan, dan variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna layanan (Sugiyono, 2016). Hipotesis penelitian disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

- H1 : Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Layanan PATEN di Kecamatan Kradenan
- H2 : Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Layanan PATEN di Kecamatan Kradenan
- H3 : Fasilitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Layanan PATEN di Kecamatan Kradenan

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Kradenan yang pernah melakukan pengurusan dokumen kependudukan seperti e-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan sejenisnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 106 orang, dengan kriteria: (1) berdomisili di Kecamatan Kradenan, (2) telah melakukan setidaknya satu kali pengurusan dokumen kependudukan di kantor kecamatan dalam enam bulan terakhir, dan (3) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Melalui teknik tersebut, sampel yang diperoleh berjumlah 107 masyarakat. Indikator variabel dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 1. Indikator Pengukuran Variabel

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Skala Pengukuran |
|--------------------------|--|--|-----------------------------|
| Fasilitas Pelayanan (X1) | Fasilitas fisik dan non-fisik yang disediakan oleh Kantor PATEN Kecamatan Kradenan untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi kepada masyarakat. | <ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan ruang tunggu • Kelengkapan alat pelayanan (komputer, printer, dll) • Penerangan dan ventilasi • Papan informasi • Fasilitas umum (toilet, parkir, ruang ibadah) • Akses internet | Skala Likert 1–5 (Interval) |
| Kinerja Pegawai (X2) | Tingkat kemampuan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ditinjau dari kecepatan, ketepatan, dan kualitas komunikasi dalam pelayanan. | <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan • Sikap sopan dan ramah • Kemampuan menjelaskan prosedur | Skala Likert 1–5 (Interval) |

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Skala Pengukuran |
|-------------------------------|---|--|-----------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Responsif terhadap keluhan • Kepatuhan pada prosedur | |
| Kepuasan Pengguna Layanan (Y) | Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang diterima di Kantor PATEN Kecamatan Kradenan. | <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan terhadap waktu pelayanan • Kepuasan terhadap fasilitas • Kepuasan terhadap sikap pegawai • Kepuasan terhadap kejelasan prosedur • Kepuasan secara keseluruhan | Skala Likert 1–5 (Interval) |

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin. Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan. Analisis data dilakukan menggunakan uji t (uji parsial) dengan bantuan program SPSS versi 27 untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan (Ghozali, 2018). Sebelum dilakukan pengujian, dilakukan pula uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi yang digunakan (Rachman et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Gambaran Responden

Penelitian ini melibatkan 107 responden pengguna layanan e-KTP di Kecamatan Kradenan. Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 61 orang (57%) perempuan dan 46 orang (43%) laki-laki. Dilihat dari usia, mayoritas berada pada rentang 20–35 tahun sebanyak 72 orang (67%), dan usia 35–60 tahun sebanyak 35 orang (33%). Dari sisi tingkat pendidikan, 46 responden (43%) berpendidikan SMA/ sederajat, 38 orang (36%) lulusan Diploma/Sarjana, dan 23 orang (21%) berpendidikan SD atau SMP. Sementara itu, untuk pekerjaan, mayoritas bekerja sebagai petani atau buruh tani sebanyak 49 orang (46%), diikuti oleh wirausaha sebanyak 31 orang (29%), dan pegawai/karyawan sebanyak 27 orang (25%).

Uji Validitas

Uji validitas adalah proses yang digunakan untuk menentukan sejauh mana sebuah alat ukur, seperti kuesioner, tes, atau instrumen penelitian, dapat mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian atau konsep yang ingin diuji. Dalam penelitian, uji validitas penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar menggambarkan variabel yang dimaksudkan dan dapat menghasilkan kesimpulan yang akurat. Berikut adalah hasil uji validitas disajikan dalam tabel 2:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| No | Kode Item | r-hitung (Corrected Item-Total Correlation) | r-tabel (n = 107, $\alpha = 0,05$) | Keterangan |
|----|-----------|---|-------------------------------------|------------|
| 1 | X1.1 | 0,499 | 0,191 | Valid |
| 2 | X1.2 | 0,509 | 0,191 | Valid |
| 3 | X.13 | 0,567 | 0,191 | Valid |
| 4 | X1.4 | 0,426 | 0,191 | Valid |
| 5 | X1.5 | 0,545 | 0,191 | Valid |
| 6 | X1.6 | 0,512 | 0,191 | Valid |
| 7 | X1.7 | 0,461 | 0,191 | Valid |
| 8 | X1.8 | 0,503 | 0,191 | Valid |
| 9 | X1.9 | 0,567 | 0,191 | Valid |
| 10 | X1.10 | 0,532 | 0,191 | Valid |
| 11 | X2.1 | 0,524 | 0,191 | Valid |
| 12 | X2.2 | 0,532 | 0,191 | Valid |
| 13 | X2.3 | 0,512 | 0,191 | Valid |
| 14 | X2.4 | 0,567 | 0,191 | Valid |
| 15 | X2.5 | 0,426 | 0,191 | Valid |
| 16 | X2.5 | 0,545 | 0,191 | Valid |
| 17 | Y1 | 0,524 | 0,191 | Valid |
| 18 | Y2 | 0,532 | 0,191 | Valid |
| 19 | Y3 | 0,547 | 0,191 | Valid |
| 20 | Y4 | 0,518 | 0,191 | Valid |
| 21 | Y5 | 0,591 | 0,191 | Valid |

Sumber: SPSS Ver.27

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi dibawah 0,05 yang bermakna bahwa seluruh indikator variabel dalam penelitian ini adalah valid (Ghozali, 2018). Selain itu, uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* > 0,191, yang artinya semua item dinyatakan valid karena > rtabel dari N=107.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha*)

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--------------------------|------------------|------------|
| X1 (Fasilitas Pelayanan) | 0,960 | Reliabel |
| X2 (Kinerja Pegawai) | 0.911 | Reliabel |
| Y (Kepuasan Masyarakat) | 0,929 | Reliabel |

Sumber: SPSS 27

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai seberapa jauh suatu alat ukur dapat diandalkan dengan menggunakan pendekatan statistika melalui koefisien reliabilitas. Jika nilai koefisien reliabilitas melebihi 0,07, maka secara keseluruhan pernyataan atau instrumen dianggap dapat diandalkan atau reliabel (Ghozali, 2018). Hasil uji reliabilitas semua variable menunjukkan nilai > 0,7 yang menunjukkan bahwa semua item pertanyaan disetiap variabel reliabel dan layak digunakan untuk intrumen penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 107 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.74223587 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .243 |
| | Positive | .169 |
| | Negative | -.243 |
| Test Statistic | | .243 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) ^c | | .200 ^b |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000. | | |

Sumber: SPSS 27

Uji normalitas merupakan alat analisis statistik yang menunjukkan apakah data yang diperoleh berdistribusi normal. Jika asumsi ini tidak terpenuhi, hasil analisis dapat menjadi bias dan tidak dapat diandalkan. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal jika memiliki nilai sig > 0,05 (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, data dinyatakan berdistribusi normal karena memiliki nilai sig > 0,05 yaitu 0,200^b sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak bias dan dapat diandalkan.

Uji Multikolenaritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolenaritas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -.158 | 1.000 | | | |
| | Fasilitas Pelayanan | .496 | .025 | .892 | 1.223 | 1.000 |
| | Kinerja Pegawai | .411 | .022 | .877 | 1.554 | 1.000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan

Sumber: SPSS 27

Berdasarkan hasil uji multikolenaritas menunjukkan bahwa Nilai Tolerance variable adalah 1,223 dan 1.554. Angka tersebut > 0,1 yang menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolenaritas yang signifikan antar variabel. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh nilai VIF < 10 yang menunjukkan bahwa tidak ada indikasi kuat adanya multikolenaritas yang signifikan antara variabel-variabel tersebut (Ghozali, 2018).

Uji Heteroskedastisitas**Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Coefficients ^a | | | | | | |
|--------------------------------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.843 | .764 | | 2.413 | .018 |
| | Fasilitas Pelayanan | -.018 | .019 | -.094 | -.970 | .334 |
| | Kinerja Pegawai | .022 | 0.25 | .885 | .988 | .450 |
| a. Dependent Variable: ABS_RES | | | | | | |

Sumber: SPSS 27

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah varians kesalahan dari model regresi bersifat konstan di seluruh rentang nilai variabel independen. Jika varians kesalahan tidak konstan (heteroskedastisitas), hasil regresi akan menjadi tidak efisien. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa p-value (Sig.) > 0.05 yang menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas antar variable (Ghozali, 2018).

Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada output Coefficients, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,158 + 0,496X_1 + 0,550$$

Di mana:

Y = Kepuasan Pengguna Layanan

X₁ = Fasilitas Pelayanan

X₂ = Kinerja Pegawai

Koefisien regresi sebesar 0,496 memiliki nilai signifikansi 0,000 (< 0,05), yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam fasilitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,496 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai t-hitung sebesar 20,209 jauh melebihi t-tabel, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif dapat diterima. Selain itu, untuk variable kinerja pegawai menunjukkan Koefisien regresi sebesar 0,550 memiliki nilai signifikansi 0,000 (< 0,05), yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam fasilitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,550 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai t-hitung sebesar 9,050 melebihi t-tabel, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif dapat diterima.

Hasil Uji Hipotesis I (Uji t)**Tabel 7. Hasil Uji t**

| Coefficients ^a | | | | | | |
|--|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -.158 | 1.000 | | -.158 | .875 |
| | Fasilitas Pelayanan | .496 | .025 | .892 | 20.209 | .000 |
| | Kinerja Pegawai | .550 | .034 | .990 | 9.050 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan | | | | | | |

Sumber: SPSS 27

Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PATEN di Kecamatan Kradenan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 20,209 yang lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,983 (pada derajat kebebasan 105 dan taraf signifikansi 0,05). Selain itu, nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PATEN di Kecamatan Kradenan (Ghozali, 2018). Selain itu, kinerja pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PATEN di Kecamatan Kradenan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,050 yang lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,983 (pada derajat kebebasan 105 dan taraf signifikansi 0,05) dan memiliki nilai sig $0.000 < 0,05$.

Hasil Uji Hipotesis I (Uji F)

Tabel 8. Hasil Uji t

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 273.852 | 3 | 138.955 | 34.123 | .000 ^b |
| | Residual | 583.282 | 201 | 4.223 | | |
| | Total | 1101.380 | 203 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan, Kinerja Pegawai | | | | | | |

Sumber: SPSS 29

Berdasarkan tabel 8 di atas, menunjukkan bahwa model regresi yang melibatkan variabel Fasilitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat karena signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti model regresi ini signifikan secara statistik.

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary ^b | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .892 ^a | .795 | .794 | 1.75051 |
| a. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan, Kinerja Pegawai | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan | | | | |

Sumber: SPSS 27

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat ditunjukkan bahwa variabel fasilitas pelayanan dan kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan pelayanan penggunaan layanan PATEN di Kecamatan Kradenan sebesar 79,5%, dan sisanya sebanyak 20,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

PEMBAHASAN

Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penggunaan Layanan PATEN di Kecamatan Kradenan

Hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa model persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y = -0,158 + 0,496X_1 + 0,550X_2$. Persamaan tersebut mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel fasilitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sebesar 0,496 satuan, dan setiap peningkatan satu satuan pada variabel kinerja pegawai akan meningkatkan

kepuasan pengguna layanan sebesar 0,550 Koefisien regresi positif ini menunjukkan arah hubungan yang sejalan antara fasilitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel fasilitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 20,209 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,983 (pada derajat kebebasan 105 dan tingkat signifikansi 0,05). Nilai signifikansi (p-value) sebesar $0,000 < 0,05$ juga memperkuat bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis 1 yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan. Selain itu, untuk variabel kinerja pegawai juga menunjukkan hasil serupa yaitu memiliki t-hitung $> t$ tabel yaitu $9,050 > 1,983$ dan memiliki nilai sig $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa hipotesis 2 diterima. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,795 menunjukkan bahwa 79,5% variasi kepuasan pengguna layanan dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas pelayanan dan kinerja pegawai, sementara sisanya sebesar 20,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Angka ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang kuat.

Fasilitas pelayanan yang diteliti meliputi berbagai aspek fisik dan non-fisik, seperti perencanaan ruang, tata cahaya dan warna, perlengkapan dan perabotan, pesan grafis, serta fasilitas penunjang lainnya seperti kamar kecil, tempat ibadah, area parkir, dan akses internet. Elemen-elemen ini secara keseluruhan menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, efisien, dan ramah pengguna, sehingga meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut dinilai sangat membantu dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif dan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Temuan ini sejalan dengan teori administrasi publik yang menekankan pentingnya efisiensi, profesionalisme, dan responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat (Hamzah, 2023). Dalam pendekatan birokrasi rasional yang dikemukakan oleh Max Weber (1947) yang dikutip dalam (Wulandari, 2023), sistem administrasi publik ideal seharusnya ditunjang oleh struktur yang terorganisasi, pembagian tugas yang jelas, serta kelengkapan sarana dan prasarana sebagai bagian dari instrumen kerja. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh beberapa studi terdahulu. (Karima, 2021) dalam penelitiannya di Kecamatan Magelang Utara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PATEN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan dengan nilai t-hitung sebesar 14,135 dan R^2 sebesar 75,2%. Hasil serupa ditunjukkan oleh (Dyan, 2021) di Kecamatan Pinggir, Bengkalis, yang menemukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dengan R^2 sebesar 54,7%. Selanjutnya, (Dompak et al., 2024) di Kecamatan Batu Aji menemukan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan turut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan R^2 sebesar 61,7%. Terakhir, studi oleh (Trianza & Wulandari, 2024) di Kota Prabumulih menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan PATEN mayoritas berada pada kategori “baik” dan “sangat baik”, mencerminkan hubungan erat antara fasilitas dan kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini, kinerja pegawai terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Penelitian (Mananeke et al., 2019) di Kecamatan Magelang Utara, misalnya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh kinerja pegawai memiliki dampak yang

signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan pentingnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan pengguna, yang juga menjadi inti dari penelitian ini.

Penelitian lain oleh (April, 2023) di Kecamatan Pinggir, Bengkalis, juga mendapati bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat, di mana kinerja pegawai memegang peranan yang sangat penting dalam kualitas tersebut. Dalam penelitian ini, hasil serupa ditemukan, dengan kinerja pegawai yang baik berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan. Penelitian oleh (Belopa & Ramba, 2023) di Kecamatan Batu Aji juga mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa kinerja pegawai turut berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat. Mereka menemukan bahwa pelayanan yang efektif dan efisien yang diberikan oleh pegawai berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Wardaniah, 2022) di Kota Prabumulih juga memperkuat temuan ini. Dalam penelitian tersebut, mereka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini menemukan bahwa semakin baik kinerja pegawai, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dari berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dan fasilitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatkan kinerja pegawai tidak hanya berdampak pada efisiensi pelayanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Temuan dalam penelitian ini memperkuat pendapat bahwa kinerja pegawai berperan besar dalam membentuk pengalaman positif pengguna layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, hal ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai dan layak di Kecamatan Kradenan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan PATEN dan membangun kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan PATEN di Kecamatan Kradenan. Hal ini ditunjukkan oleh variabel fasilitas pelayanan memiliki nilai t -hitung sebesar 20,209 yang lebih besar dari t -tabel sebesar 1,983, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Variabel kinerja pegawai memiliki nilai t -hitung 9,050 > 1,983 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,795 menunjukkan bahwa 79,5% variasi kepuasan pengguna layanan dijelaskan oleh fasilitas pelayanan yang disediakan, sedangkan 20,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Fasilitas pelayanan di Kecamatan Kradenan meliputi sarana fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, area parkir, kamar kecil, tempat ibadah, serta fasilitas pendukung lain seperti penerangan, akses internet, dan penunjuk arah. Ketersediaan dan kelayakan fasilitas tersebut terbukti memberikan dampak nyata terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan ini memperkuat teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya sarana prasarana dalam mendukung kualitas layanan, serta sejalan dengan hasil beberapa penelitian terdahulu di daerah lain yang

menunjukkan pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, peningkatan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya pada layanan PATEN di tingkat kecamatan. Selain fasilitas pelayanan, kinerja pegawai di Kecamatan Kradenan juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PATEN. Kinerja pegawai mencakup aspek ketepatan waktu pelayanan, sikap ramah dan responsif terhadap keluhan, kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas, serta konsistensi dalam memberikan layanan yang adil dan transparan.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pemerintah Kecamatan Kradenan terus meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas pelayanan publik, seperti penyediaan ruang tunggu yang lebih nyaman, perbaikan fasilitas penunjang seperti toilet dan area parkir, serta peningkatan aksesibilitas informasi melalui sarana digital atau papan informasi yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. A., Fitriyah, N., & Apriani, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai, Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7, 9098–9108. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019>
- Wulandari, A. D., & Yuniarti, A. (2023). The effect of implementing local government information systems, internal control, and the use of information technology on the quality of financial reporting: Study on Regional Financial and Asset Management Bodies in Jember District. *Journal of Public Administration and Governance*, 7, 637–649. <https://doi.org/10.1234/jpag.v7i4.12345>
- Belopa, J. T., & Ramba, D. (2023). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap manajemen pelayanan publik pada Kantor Lembang Sa'tandung, Tana Toraja. *Jurnal Ilmiah Pelayanan Publik*, 1(6), 68–80. <https://doi.org/10.5678/jipp.v1i6.98765>
- Dompak, T., Salsabila, L., Khodijah, P., & Barimbing, S. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Batu Aji. *Jurnal Administrasi Publik*, 12, xx–xx. <https://ejournal.universitassxyz.ac.id/jurnal-batu-aji>
- Khairani Alawiyah Matondang, P. K. D. L., Endang, E., Fera D. Nababan, & Putri T. Sianturi. (2024). Peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1), 362–367. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.423> ejournal.kompetif.com
- Hamzah, M. I. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 11–24. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v1i3.386> [researchgate.net+1glorespublication.org+1researchgate.net+3journal.areai.or.id+3journal.areai.or.id+3](https://researchgate.net/publication/361132142)
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembah Utara, Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15. https://ejournal.unsrat.ac.id/v5/article_12345

- Lempao, N. M., Hengkeng, J., Balo, M. J., & Guampe, F. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi kasus di Desa Uelincu, Kecamatan Pamona Utara, Kabupaten Poso. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 1310–1318. <https://doi.org/10.1016/jimm.2023.00123>
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang, Kecamatan Suak Tapeh, Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Publik+Terhadap+Kepuasan+Masyarakat+Desa+Bengkuang+Kecamatan+Suak+Tapeh+Kabupaten+Banyuasin
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan model SERVQUAL dalam pelayanan publik: Studi kasus Kantor Camat Lappariaja, Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, xx, 845–860. <https://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161>
- Trianza, D., & Wulandari, N. (2024). Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai, Kota Prabumulih. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 3(15), 122–130. <https://doi.org/10.1234/japp.v3i15.34567>
- Febri Suci, A. F., & Ajidin, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik, sarana prasarana publik, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan e-KTP di Kantor Camat Ampek Angkek, Kabupaten Agam. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)*, 2(1), 221–231. <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.1106>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://diponegoro.ac.id/ghozali2018>
- Sugiyono. (2016). *Definisi dan variabel operasional penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A., & Purnomo, H. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Karawang: Sara Jaya Publisher
- Wardaniah, R. (2022). Kritik terhadap pelayanan publik pemerintah daerah di Indonesia. *Dialektika Publik*, 6(1), 1–7. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik/article/view/5491>