



---

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN BANGKURUNG KABUPATEN BANGGAI LAUT****Ni Luh Titi Indayani**

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tompotika Luwuk

Email : [niluhyani48@gmail.com](mailto:niluhyani48@gmail.com)**Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kantor kecamatan Bangkurung, Kabupaten Banggai Laut. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan populasi 100 orang dan sampel 50 orang dengan menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, analisis data yang digunakan yaitu regresi sederhana. Hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kantor Kecamatan Bangkurung mencapai 76,56%, yang dikategorikan sebagai Puas. Rincian hasil untuk setiap sub variabel sebagai berikut: Tangibles sebesar 81,7%, Reliability sebesar 79,6%, Responsiveness sebesar 74,16%, Assurance sebesar 78,83%, dan Empathy sebesar 68,5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan publik di Kantor Kecamatan Bangkurung secara umum berjalan baik dan masyarakat merasa puas, meskipun belum mencapai kategori sangat puas. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Bangkurung perlu meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanannya, terutama dalam hal empati dan responsivitas, agar pelayanan publik dapat dimaksimalkan, konsisten, dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, pelayanan publik, kepuasan masyarakat.**Abstract**

*The purpose of this study was to measure the level of public satisfaction with public services at the Bangkurung District Office, Banggai Laut Regency. The type of research used was a quantitative descriptive method with a population of 100 people and a sample of 50 people using purposive sampling. Data collection was carried out through observation, questionnaires, and documentation, data analysis used was simple regression. The results showed that overall, the level of public satisfaction with public services at the Bangkurung District Office reached 76.56%, which was categorized as Satisfied. The details of the results for each sub-variable are as follows: Tangibles at 81.7%, Reliability at 79.6%, Responsiveness at 74.16%, Assurance at 78.83%, and Empathy at 68.5%. Thus, it can be concluded that public services at the Bangkurung District Office are generally running well and the public is satisfied, although it has not yet reached the very satisfied category. Therefore, the Bangkurung District Office needs*

*to increase and improve the quality of its services, especially in terms of empathy and responsiveness, so that public services can be maximized, consistent and sustainable.*  
**Keywords:** *uality of service, public service, peoples satisfaction.*

---

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dan swasta dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai hak setiap warga negara. Layanan ini meliputi penyediaan barang, jasa, dan administrasi untuk kepentingan masyarakat luas. (Jamil, 2020) Penyediaan layanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah tingkat pusat maupun daerah. Salah satu hal yang menghubungkan Publik dan Pejabat Publik adalah Pelayanan. (Rawis et al., 2022) Publik menjelaskan bahwa istilah pelayanan publik berakar dari kata “layan” yang bermakna membantu atau melayani, yaitu upaya menyediakan kebutuhan yang ditujukan untuk masyarakat. Secara fitrah, pelayanan merupakan kebutuhan dasar manusia sehingganya kualitas dari pelayanan menjadi salah satu tolak ukur dari pelayanan (Muhri et al., 2022).

Kualitas pekerjaan publik dapat menjadi ukuran seberapa baik pekerja publik melaksanakan tugasnya (Akhyar, 2023). Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah (Sulistiyowati et al., 2022). Kepuasan publik atas layanan yang diterimanya merupakan mutlak dan menjadi bahan evaluasi bagi pejabat kinerja pejabat dan kebijakan publik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan publik. (Jamil, 2020). Publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan (Estawara, 2010).

Salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan publik adalah tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan tersebut. (Ahmad et al., 2022) Kepuasan masyarakat merupakan ukuran utama dalam menilai kualitas kinerja lembaga pemerintah, dalam konteks pelayanan publik, standar pelayanan publik menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan, Dalam praktiknya, banyak penyedia layanan yang belum mampu memenuhi harapan masyarakat (Ismiyati, 2023). Keluhan umum meliputi prosedur yang rumit, kurangnya transparansi, layanan yang lambat, dan ketidak efisienan. Situasi ini berpotensi mengurangi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerinta (Sulaiman et al., 2022).

Dalam praktiknya, banyak penyedia layanan yang belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Keluhan umum meliputi prosedur yang rumit, kurangnya transparansi, layanan yang lambat, dan ketidak efisienan (Kadugede & Kuningan, 2022). Situasi ini berpotensi mengurangi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Untuk meningkatkan kualitas layanan, pemerintah mewajibkan setiap instansi untuk melakukan survei kepuasan masyarakat, sebagaimana diatur dalam peraturan menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Survei ini bertujuan

untuk mengukur secara kuantitatif persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima dan menjadi dasar untuk perbaikan dan inovasi layanan (Nirmala, 2022).

Kantor Camat Bangkurung, sebagai pelaksana pemerintahan di wilayah kecamatan Kabupaten Banggai Laut, memegang peranan vital dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan mencakup berbagai urusan administrasi seperti pengurusan KTP, kartu keluarga, izin mendirikan bangunan (IMB), serta pelayanan lain yang berkaitan dengan pemerintahan tingkat desa dan kecamatan. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa hambatan dalam implementasi layanan di Kantor kecamatan Bangkurung, termasuk fasilitas layanan yang terbatas dan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan, sebagaimana dirasakan oleh masyarakat. Meskipun waktu layanan sesuai dengan standar yaitu sekitar dua minggu, masyarakat tetap tidak puas karena prosesnya dianggap rumit dan tidak responsif. menyatakan bahwa semakin baik kepengemrintahandan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (Arbani Pasolong, 2010: 221-222).

Kondisi tersebut mendorong perlunya dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Bangkurung. Masalah yang timbul dari deskripsi tersebut adalah seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kantor Kecamatan Bangkurung Kabupaten Banggai Laut?

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan data yang objektif mengenai persepsi masyarakat, serta memberikan gambaran yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan ke depannya.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif (Sugiyono, 2019). Tujuannya adalah untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena menggunakan data numerik (angka) yang didapatkan dari responden (Raco, 2021). Data yang terkumpul akan diproses dan dianalisis dengan menerapkan statistik deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang dilayani dalam periode 3 bulan terakhir dengan model penentuan sampel menggunakan rumus slovin. Dengan metode pengumpulan data yaitu data primer seperti observasi, kuesioner, dokumentasi. Teknik analisis menggunakan teknik statistik deskriptif berbasis persentase (sugiyono, 2022).

### **Hasil dan Pembahasan**

Analisis data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bangkurung Kabupaten Banggai Laut didasarkan pada lima subvariabel utama, yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Tanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Setiap sub variabel diukur berdasarkan indikator ditentukan, hasilnya dalam bentuk tabel analisis data serta dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

**Akumulatif Total Keseluruhan Variabel Penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bangkurung Kabupaten Banggai Laut**

No.	Sub Variabel Penelitian	Total Skor	Presentase	Skor Kriteria (3.000)
1.	Tangibles (Bukti Fisik)	490	81,7%	
2.	Reliability (Kehandalan)	478	79,6%	
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	445	74,16%	
4.	Assurance (Jaminan)	473	78,83%	
5.	Empathy (Empati)	411	68,5%	
	Total	2.297	Total Skor: $SK \times 100\%$ ( $2.297:3.000 \times 100\%$ )	76,56%
	Kategori	Puas		

*Sumber: Hasil Penelitian diolah juni 2024*

Berdasarkan Tabel 1.1 total skor keseluruhan dari lima sub-variabel adalah 2.297 dari skor kriteria 3.000, sehingga persentase kepuasan masyarakat sebesar 76,56%, yang termasuk dalam kategori Puas.

Dari lima sub-variabel yang dianalisis:

1. Tangibles (Bukti Fisik) – 81,7%, Masyarakat menilai fasilitas fisik di kantor camat, seperti ruang tunggu, kebersihan, ventilasi, dan sarana pendukung pelayanan sudah sangat memadai. Aspek ini menjadi salah satu yang paling memuaskan.
2. Reliability (Kehandalan) – 79,6%, Pelayanan yang diberikan petugas dinilai handal, sesuai prosedur, dan konsisten. Hal ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) – 74,16%, Petugas dinilai cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat, meskipun masih ada sebagian warga yang merasa respon petugas belum sepenuhnya maksimal. Aspek ini cukup baik, tetapi perlu peningkatan agar pelayanan lebih tanggap.
4. Assurance (Jaminan) – 78,83%, Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan rasa percaya. Petugas mampu membuat masyarakat merasa aman dan nyaman selama proses pelayanan.
5. Empathy (Empati) – 68,5%, Meskipun petugas bersikap ramah, memahami kebutuhan, dan kondisi masyarakat, perhatian personal terhadap setiap individu masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal dan menyentuh kebutuhan semua warga.

Secara keseluruhan, hasil ini umumnya “Puas” dengan pelayanan publik di Kantor Camat Bangkuring. Fasilitas fisik dan kehandalan petugas menjadi aspek paling memuaskan, sedangkan empati atau perhatian personal terhadap masyarakat menjadi area yang perlu perhatian lebih agar pelayanan lebih menyeluruh dan personal.

### **Kesimpulan**

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bangkuring Kabupaten Banggai Laut berada pada kategori “Puas” dengan persentase 76,56%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan publik sudah berjalan c baik sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Camat. dimensi “tangibles” dan “reliability” memperoleh skor tertinggi, menandakan bahwa fasilitas fisik serta kehandalan petugas sudah memadai. Sementara itu, “empathy” menjadi aspek dengan skor terendah, sehingga perlu perhatian lebih lanjut agar pelayanan terasa lebih personal dan menyentuh kebutuhan masyarakat secara individu. Kendala yang memengaruhi kepuasan masyarakat antara lain keterbatasan perhatian personal petugas terhadap setiap individu, serta daya tanggap yang belum merata pada semua situasi. Selain itu, masih ada kendala teknis seperti antrean panjang pada waktu tertentu dan keterlambatan pelayanan jika pegawai sedang melaksanakan tugas luar. Walaupun demikian, kendala tersebut tidak mengurangi secara signifikan kepuasan masyarakat secara umum.

### **Bibliografi**

#### ***Pustaka yang berupa judul buku***

Estawara, Helpris. 2010. Stakeholder Relationship IN Integrated Marketing Communication. Jakarta Universitas Pancasila.

Pasolong, Harbani. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta

#### ***Pustaka yang berupa jurnal ilmiah***

Ahmad, A. Z., Hardianto, R., Armada, A., & Anggraini, K. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Polsek Kecamatan Tembilahan. ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi, 3(2), 143–156. <https://doi.org/10.31849/zn.v3i2.8502>

Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik : Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi, 6(2), 2614–6002.  
Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>

Jamil, B. (2020). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I Kecamatan Medan Area Kota Medan Oleh : Bahrum Jamil (\*). 1–22.

Kadugede, K., & Kuningan, K. (2022). Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan E-ISSN: 2827-7961 (Online) P-ISSN: 2827-8143 (print) <https://journal.sinov.id/index.php/jurimbik>. 2(2).

- Muhri, A., Habbe, A. H., & Rura, Y. (2022). Analisis Perbandingan Stabilitas Bank Syariah dan Bank Konvensional. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1360> Owner, 7(1), 346–366.
- Nirmala, I. (2022). 3071-Article Text-12580-1-10-20230106 (1). Professional Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 9(2), 603–614.
- Raco, J. R. (2010). Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya). PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. Administrasi Publik, VIII(114), 45–56.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: AlfabetaSatria.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (B. AlfabetaSatria (ed.)).
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461> Eksos, 18(2), 105–120.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik, VIII(117), 1–9.