

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Transparansi Biaya Dan Kenyamanan Lingkungan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu

**Hotlina Agustina Manurung¹, Elida Florentina Sinaga Simanjorang²,
Meisa Fitri Nasution³**

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu

Email :hotlinaagustina@gmail.com, buelida.dosenku@gmail.com, meisa.fitri@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of administrative service quality, cost transparency, and environmental comfort on public satisfaction at the Bilah Hulu District Head Office. The background of this study is based on the importance of improving the quality of public services in order to realize good governance and responsiveness to community needs. The research method used is quantitative, where data is collected through questionnaires from a number of respondents who have accessed services at the sub-district office. The results of the analysis show that the three independent variables of administrative service quality, cost transparency, and environmental comfort have a positive and significant effect on public satisfaction. This study provides practical implications for the sub-district government planning section in designing more effective service improvement strategies that are oriented towards public satisfaction.

Kata Kunci : *Environmental Comfort, Cos Transparency, Quality of Administrative Services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi, transparansi biaya, dan kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan mutu pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner dari sejumlah responden yang pernah mengakses layanan di kantor camat tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen kualitas pelayanan administrasi, transparansi biaya, dan kenyamanan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagian perencanaan pemerintah kecamatan dalam merancang strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : *Kenyamanan Lingkungan, Kualitas Pelayanan Administrasi, Transparansi Biaya*

Pendahuluan

Kecamatan merupakan unit administratif pemerintahan yang memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Dengan wilayah yang relatif lebih kecil dibandingkan kabupaten atau kota, kecamatan berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah kabupaten atau kota dan masyarakat di tingkat desa. Kecamatan memiliki otonomi tertentu yang dipimpin oleh seorang camat. Kecamatan memiliki peran yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal, bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan administratif kepada masyarakat setempat seperti proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen administratif seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta penanganan berbagai urusan kependudukan. Dalam melaksanakan pemerintahan, kecamatan berkolaborasi dengan instansi lain dalam melaksanakan program pembangunan nasional dan daerah. Hal ini mencakup penyediaan layanan pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur sesuai dengan kebijakan pemerintah. Dengan keterlibatan langsung dalam aspek-aspek tersebut, kecamatan menjadi garda terdepan dalam menyediakan pelayanan publik yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di tingkat lokal.

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan kartu keluarga (KK), pembuatan surat kelahiran, pembuatan surat kematian, dan lain-lain. Tempat mengurus surat pengantar perizinan yaitu surat izin mendirikan bangunan (IMB). Didalam memberikan pelayanan, kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur yang menjadi sesuatu hal yang penting untuk diperhatikan guna meningkatkan kepuasan konsumen didalam memberikan pelayanan (Simanjorang, 2020).

Konsep kualitas layanan administrasi yang berkualitas intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembangan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapatkan penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*Responsiveness*), menumbuhkan dengan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*), yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan (Setiawan et al., 2019) (Siregar et al., 2023). Pelayanan administrasi yang berkualitas akan menciptakan kenyamanan di dalam memberikan pelayanan dan secara otomatis memberikan pandangan yang baik bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

Transparansi biaya yang dilakukan suatu instansi dapat menjadi peluang didalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, transparansi biaya merupakan

upaya menjabarkan segala berbagai macam program dan pembiayaan yang dilakukan untuk upaya pelayanan yang baik. Transparansi berarti suatu keterbukaan secara nyata, menyeluruh, dan memberi ruang kepada seluruh lapisan masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pengelolaan sumber daya publik (Rismayadi, 2019). Apabila dikaitkan dengan anggaran, transparansi dapat didefinisikan sebagai keterbukaan kepada masyarakat yang meliputi fungsi dan struktur pemerintah, tujuan kebijakan fiskal, sektor keuangan publik, dan proyeksi-proyeksinya. Kenyamanan lingkungan dapat disimpulkan sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan dasar dalam melakukan interaksi sosial yang nyaman serta melibatkan ruang dan waktu tertentu, dimana kebutuhan dasar diartikan sebagai kebutuhan spasial yakni stimulasi, keamanan, dan identitas (Pratama & Raharjo, 2023).

Lingkungan kerja (Simanjorang, 2019) adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dilakukannya penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi, Transparansi Biaya dan Kenyamanan Lingkungan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu”.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah yang diajukan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu?
2. Bagaimana pengaruh transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu?
3. Bagaimana pengaruh kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi, transparansi biaya dan kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu?

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Bilah Hulu dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Bilah Hulu yang mendapatkan pelayanan di kantor camat yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terhingga.

Menurut (Sugiyono, 2019), sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik

penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling karena populasi tidak diketahui jumlah anggotanya dan dengan purposive sampling sebagai teknik penentuan sampelnya. Karena populasi anggota tidak diketahui secara pasti jumlahnya, ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus Cochran (Sugiyono, 2019) :

$$n = \frac{z^2 p q e^2}{}$$

$$n = \frac{1,96^2 (0,5) (0,5) (0,10)^2}{}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = sampel

z = inovasi dalam kurve normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

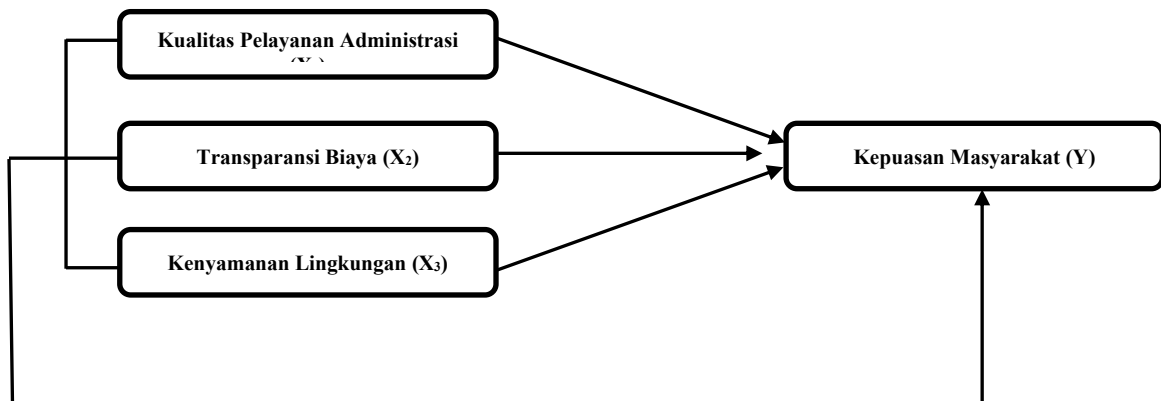
p = peluang benar 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5

e = margin error 10%

Dari perhitungan di atas, sampel yang diambil dalam penelitian diperoleh sebesar 96,04, kemudian angka tersebut dibulatkan menjadi 96 orang responden. Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan wawancara, observasi, serta penyebaran kuesioner secara langsung yang diberikan kepada masyarakat Bilah Hulu yang mendapatkan pelayanan di kantor camat, yang kemudian diuji melalui beberapa teknik analisis seperti berikut : 1) Uji Asumsi Klasik, pada uji asumsi klasik dilakukan Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Dan Uji Multikolinearitas; 2) Analisis Regresi Linear Berganda, dengan menggunakan persamaan linear : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$. 3) Uji Hipotesis, terdiri dari uji t (parsial) yang digunakan untuk menganalisis pengaruh parsial antara variabel independen dan variabel dependen, dan uji F (simultan) yang digunakan untuk menganalisis pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. 4) Koefisien determinasi, digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Untuk memudahkan proses penelitian, Software IBM SPSS digunakan sebagai alat analisis dalam mengolah data pada penelitian.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Adapun hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Kualitas Pelayanan Administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu
- H2 : Transparansi Biaya secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu
- H3 : Kenyamanan Lingkungan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu
- H4 : Kualitas Pelayanan Administrasi, Transparansi Biaya dan Kenyamanan Lingkungan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

a. Variabel Independent

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variable dependent atau variable terikat. Menurut Sugiyono (2019) variable independent adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi, transparansi biaya, dan kenyamanan lingkungan.

b. Variabel Dependent

Menurut Sugiyono (2019) variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsukuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

Hasil Dan Pembahasan

Uji instrument penelitian merupakan pengujian terhadap kuesioner untuk menjadi data penelitian. Pengujian terhadap kuesioner di lakukan dengan menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan hasil sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) validitas merupakan suatu uji untuk menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang sudah dikumpulkan. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Bila r hitung $> r$ tabel, maka pernyataan dinyatakan valid, sebaliknya r hitung $< r$ tabel, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang mengatakan sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2019). Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi didalam mengukur gejala yang sama. Pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

Jika $r \alpha$ (alpha) positif atau $\geq$ dari r tabel maka pernyataan *reliabel*.

Jika $r \alpha$ (alpha) negatif atau $\leq$ dari r tabel maka pernyataan tidak *reliabel*.

Suatu konstruk atau variabel ddikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Hasil Pengujiian Validitas dan Reabilitas

Intrument penelitian didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner dan diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS, untuk menguji kelayakan variabel penelitian yang diteliti, uji instrumen adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Instrument

Uji Validitas					Uji Realibititas	
Variabel	No item	R hitung	R tabel	Keterangan	Cronbach alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan administrasi	1	.605	0,202	Valid	0,665	Reliabel
	2	.551	0,202	Valid		
	3	.621	0,202	Valid		
	4	.605	0,202	Valid		
	5	.551	0,202	Valid		
Transparansi biaya	1	.621	0,202	Valid	0,768	Reliabel
	2	.605	0,202	Valid		
	3	.450	0,202	Valid		
	4	.780	0,202	Valid		

Kenyamanan lingkungan	1	.651	0,202	Valid	0680	Reliabel
	2	.450	0,202	Valid		
	3	.500	0,202	Valid		
	4	.450	0,202	Valid		
	5	.780	0,202	Valid		
Kepuasan masyarakat	1	.780	0,202	Valid	0,780	Reliabel
	2	.596	0,202	Valid		
	3	.500	0,202	Valid		
	4	.596	0,202	Valid		

Sumber : Data diolah (2025)

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian penyebaran data penelitian. Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut :

Tabel 2 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.99897015
Most Extreme Differences	Absolute		.162
	Positive		.162
	Negative		-.096
Test Statistic			.162
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.232
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.238
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.001
		Upper Bound	.003

Dari data diatas terlihat bahwa nilai asymp. Signifikan bernilai 0,232, hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dengan ketentuan $0,232 > 0,05$.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

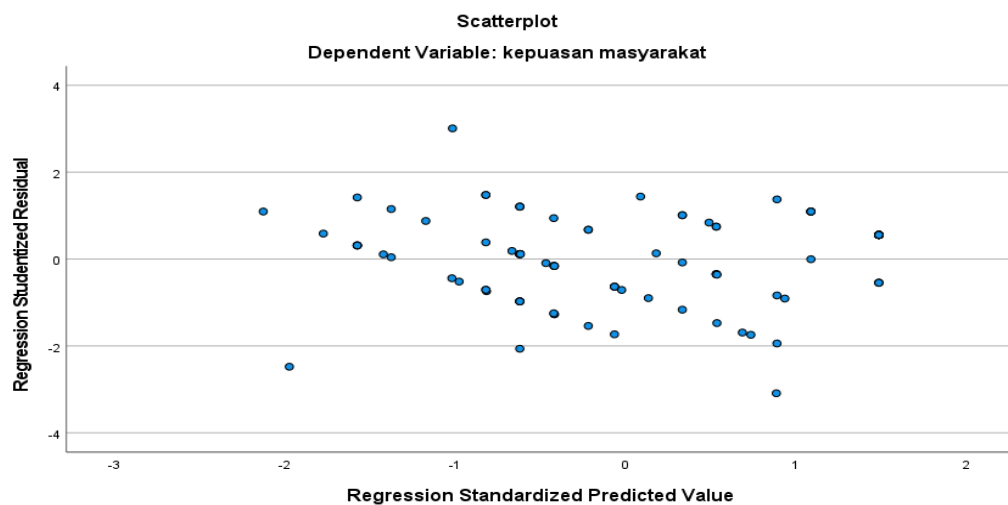
Coefficientsa			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas pelayanan administrasi	.161	6.198
	transparansi biaya	.734	1.363
	kenyamanan lingkungan	.154	6.512
a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat			

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai tolerance untuk masing-masing variabel bernilai lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF memiliki nilai lebih kecil dari 10, sehingga hasil penelitian terbebas dari unsur Multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digambarkan didalam bentuk grafik, hal pengujian adalah sebagai berikut :

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar diatas menunjukkan penyebaran data yang seimbang dan tidak membentuk pola khusus sehingga seluruh variabel penelitian lulus pengujian heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk melihat nilai persamaan berdasarkan nilai konstan pada tabel, hasil penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Analisis Regresi Linear berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.818	.484		.037	.050
	Kualitas pelayanan administrasi	.200	.050	.183	3.321	.000
	Transparansi biaya	.487	.022	.766	3.946	.000
	kenyamanan lingkungan	.319	.051	.199	3.281	.000

Sumber : Data primer (2025)

$$Y = 1,818 + 0,200X_1 + 0,487X_2 + 0,319X_3 + e$$

1. Koefisien regresi kualitas pelayanan administrasi menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien sebesar 0,200.
2. Koefisien regresi transparansi biaya menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien sebesar 0,487.
3. Koefisien regresi kenyamanan lingkungan menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien sebesar 0,319.

Uji Parsial

Pengujian parsial dilakukan untuk menguji secara parsial variabel penelitian dengan hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 5. Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model					T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.818	.484		.037	.050
	Kualitas pelayanan administrasi	.200	.050	.183	3.321	.000
	Transparansi biaya	.487	.022	.766	3.946	.000
	kenyamanan lingkungan	.319	.051	.199	3.281	.000

1. Hasil pengujian untuk X_1 sebesar 3,321, t tabel 1,986 (t hitung > t tabel),

dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Hasil pengujian untuk X_2 sebesar sebesar 3,946, t tabel 1,986 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Hasil pengujian untuk X_3 sebesar sebesar 3,281, t tabel 1,986 (t hitung > t tabel), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Simultan

Uji simultan variabel penelitian dengan hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 6. Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	749.360	3	249.787	62.001	.000 ^b
	Residual	23.630	92	.257		
	Total	772.990	95			

Sumber : Data primer (2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai perhitungan f lebih besar dari nilai f tabel ($62,001 > 2,70$) dengan nilai signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,005$. Hal ini menunjukkan bahwa pengujian secara serempak berpengaruh positif dan signifikan

Koefisien Determinan

Uji determinan dilakukan untuk melihat secara keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 7 Determinan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.985 ^a	.969	.968	.507

Sumber : Data primer (2025)

Hasil akhir penelitian bahwa variabel independent memberikan pengaruh sebesar 0,968 atau sebesar 96,80% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor pendukung lainnya seperti fasilitas fisik kantor seperti lapangan parkir, kursi, dan sebagainya.

Pembahasan

1. Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil pengujian yang dilakukan secara parsial untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian, untuk kualitas pelayanan administrasi sebesar 3,321, t tabel 1,986 (t hitung $> t$ tabel), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Davin, 2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $> t$ tabel.

2. Transparansi biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil pengujian yang dilakukan secara parsial untuk mengetahui pengaruh transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian, transparansi biaya sebesar sebesar 3,946, t tabel 1,986 (t hitung $> t$ tabel), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sandian, 2020) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan transparansi biaya terhadap kepuasan konsumen.

3. Kenyamanan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil pengujian yang dilakukan secara parsial untuk mengetahui pengaruh kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan masyarakat, Hasil pengujian, untuk kenyamanan lingkungan sebesar sebesar 3,281, t tabel 1,986 (t hitung $> t$ tabel), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian (Farelia, 2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan masyarakat.

4. Kualitas pelayanan administrasi, transparansi biaya dan kenyamanan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai perhitungan f lebih besar dari nilai f tabel ($62,001 > 2,70$) dengan nilai signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,005$. Hal ini menunjukkan bahwa pengujian secara serempak berpengaruh positif dan signifikan

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi, transparansi biaya, dan kenyamanan lingkungan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Camat Kecamatan Bilah Hulu. Transparansi biaya menjadi faktor dominan yang paling memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, diikuti oleh kualitas pelayanan administrasi dan kenyamanan lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan publik yang akuntabel, terbuka, dan didukung oleh fasilitas yang nyaman dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan.

Daftar Pustaka

- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administration and Management Public Literation*.
- Alwahidi, M. R., & Darwanis, D. (2019). Pengukuran Transparansi Keuangan Daerah Berbasis Website Pada Kabupaten/Kota Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 4(1), 153. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v4i1.10806>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Davin (2019). Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal manajemen ekonomi dan bisnis*.
- Fajar Saputro, & Muhammad Jalari. (2023). Pengaruh Kenyamanan Lingkungan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 266–285. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.639>
- Firelia (2019). Manajemen ekonomi dan bisnis. Jakarta : Rineka Cipta
- Maqdllyan, R. (2022). Determinan Implementasi Akuntansi Akrua Terhadap Akuntabilitas Sektor Publik : Pendekatan Teori Institusional. *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 10(3), 198–203. <https://doi.org/10.20527/jwm.v10i3.218>
- Novariant, A., & Dwimulyani, S. (2019). Pengaruh Penghindaran Pajak, Leverage, Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Transparansi Perusahaan Sebagai Variabel Moderasi. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 1–6. <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4320>
- Pratama, M. A., & Raharjo, S. T. (2023). Kenyamanan Lingkungan Kerja Work

- From Anywhere Meningkatkan Produktivitas Pekerja. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 9(4), 563–571. <https://doi.org/10.29303/jseh.v9i4.443>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>
- Rafqi Ilhamalimy, R., & Mahaputra, M. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Lingkungan Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(1), 85–97. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i1.604>
- Rahmat Nizar, M. (2015). Penggunaan Brosur Sebagai Media Iklan Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Pt a&S Holiday Travel Palembang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Rismayadi, D. (2019). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Akuntabilitas*, 8–14.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sandian (2020), Jurnal Ilmu manajemen. <https://doi.org/10.321933>
- Sayeti, A. B., Fauzi, A., Irawan, D. F., & ... (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pengguna Aplikasi Online Shop: Kelengkapan, Kenyamanan, Kualitas Dan Kemudahan <https://dinastirev.org/JEMSI/article/download/964/608>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia (Local Journal)*, 9(2), 114–126.
- Sedarwati (2019). Jurnal ekonomi dan bisnis. Emba : Vol. 21/05/2019
- Simanjorang, E. F. (2019). Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja Dan Promosi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Kapuas Besar Desa Aek Kota Batu Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 6(1), 46–59. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v6i1.19>

- Simanjorang, E. F. S. (2020). Analisis Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Prudential Life Assurance Rantauprapat. *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 1(2), 168–175.
<https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ebma/article/view/2165>
- Siregar, D. O., Simanjorang, E. F. S., & Prayoga, Y. (2023). Penyelenggaraan Administrasi Dalam Mendukung Good Goverance. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*,
<https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v3i4.307>
- Sulastri, D. (2019). *Jurnal ekonomi dan bisnis*. Universitas Pelita Bangsa.
- Sugioyono (2019). Manajemen Riset penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- Pailo (2019). *Analisis faktor kinerja karyawan*. Jurnal ekonomi dan bisnis.
<https://doi.org/45.21345/2192>
- Tuahena, I., Martosenjoyo, T., & Radja, A. M. (2019). Persepsi Pengunjung Terhadap Kenyamanan Fasilitas Ruang Terbuka Publik Fort Rotterdam. *Nature: National Academic Journal of Architecture*, 6(1), 62.
<https://doi.org/10.24252/nature.v6i1a6>