

Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan Publik Melalui Fasilitas dengan Kualitas Layanan sebagai Variabel Intervening

Avita Putri Ardiasih¹, Bayu Cahyoadi²

^{1,2}Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Bhinneka PGRI
Tulungagung, Indonesia

email: avitaardiasih21@gmail.com*¹, cahyoadi.bayu@ubhi.ac.id²

Abstrak

Riwayat Artikel
Tanggal diajukan:
21 Mei 2024

Tanggal diterima :
15 Juni 2024

Tanggal
dipublikasikan:
28 Agustus 2024

Kepuasan pengguna layanan publik menjadi tolak ukur bagi keberhasilan layanan di suatu instansi publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna layanan publik; untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kualitas layanan publik; untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Pengumpulan data menggunakan angket dengan sejumlah 200 responden. Penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan perangkat lunak AMOS 26.0. Hasil pengolahan data SEM memenuhi goodness of fit sebagai berikut, nilai chi square = 80,994; CMIN/DF: 1,306; probability = 0,053; GFI = 0,941; AGFI = 0,914; TLI = 0,976; CFI = 0,981; RMSEA = 0,039. Hasil pengolahan data menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pengguna layanan publik dengan probabilitas sebesar 0,000 dibawah nilai p value 0,05; terdapat pengaruh variabel fasilitas terhadap kualitas layanan dengan probabilitas sebesar 0,000 dibawah nilai p value 0,05; terdapat pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik dengan probabilitas sebesar 0,000 berada di bawah nilai p value 0,05.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan

Abstract

Public service user satisfaction is a benchmark for the success of services in a public agency. The purpose of this study was to determine the effect of facilities on public service user satisfaction; to determine the effect of facilities on public service quality; to determine the effect of service quality on public service user satisfaction. Data collection using a questionnaire with a total of 200 respondents. This research uses Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS 26.0 software. The results of SEM data processing fulfill the goodness of fit as follows, chi square value = 80.994; CMIN / DF: 1.306; probability = 0.053; GFI = 0.941; AGFI = 0.914; TLI = 0.976; CFI = 0.981; RMSEA = 0.039. The results of data processing conclude that there is an influence between facility variables on public service user satisfaction with a probability of 0.000 below the p value of 0.05; there is an influence of facility variables on service quality with a probability of 0.000 below the p value of 0.05; there is an influence of service quality variables on public service user satisfaction with a probability of 0.000 below the p value of 0.05.

Pengutipan:
Ardiasih, A.P,
Cahyoadi, B.
(2024).
Meningkatkan
Kepuasan
Pengguna
Layanan Publik
Melalui Fasilitas
dengan Kualitas
Layanan sebagai
Variabel
Intervening.
*Jurnal Pendidikan
Ekonomi
Undiksha*, 16(2),
394-402.
doi:
10.23887/jjpe.v16
i2.78723

Keywords: Facilities; User Satisfaction; Service Quality

PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang kecamatan disebutkan bahwa kecamatan merupakan sebuah wilayah yang menjadi penyelenggara pemerintahan umum di bawah pemerintah kabupaten atau kota. Kecamatan dipimpin langsung oleh seorang camat yang bekerja di suatu instansi atau organisasi publik yaitu kantor kecamatan. Organisasi publik merupakan suatu instansi yang menjalankan tugas pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat (Sagung et al., 2023).

Orientasi sebuah instansi atau organisasi publik tidak mencari laba, tetapi justru memberikan pelayanan yang prima dan tulus kepada masyarakat selaku pengguna 2 layanan publik (Hasnawati & Anggriany, 2023). Kepuasan masyarakat selaku pengguna publik dalam hal ini menjadi tolak ukur bagi keberhasilan layanan di suatu organisasi publik. Kepuasan masyarakat selalu berhubungan dengan kepercayaan masyarakat, dimana semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentu tingkat kepercayaan masyarakat akan tinggi (Tuhasanah, 2023).

Survei kepuasan masyarakat Kecamatan Bandung mulai tahun 2020-2023 terus mengalami peningkatan, puncaknya yaitu pada tahun 2023 memperoleh angka 91,37 dan masuk kategori sangat baik. Hal ini menandakan bahwasannya Kantor Kecamatan Bandung sudah sangat baik dalam hal pelayanan publik pada tahun 2023. Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 26 Januari 2024, masih terdapat beberapa fasilitas dalam Kantor Kecamatan Bandung yang jumlahnya masih kurang. Fasilitas tersebut yaitu kursi tunggu atau antrean bagi masyarakat yang ingin mengurus kegiatan administrasi, sehingga banyak masyarakat yang menunggu antrean pelayanan sambil berdiri.

Hasil observasi tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan publik yang mengeluhkan tidak adanya fasilitas berupa Wi-Fi yang dikhususkan untuk masyarakat selaku pengguna layanan publik ketika melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Bandung. Hal tersebut tentunya sangat mengganggu aktivitas pelayanan, karena ada beberapa pelayanan yang mengharuskan masyarakat untuk mengakses melalui website maupun aplikasi menggunakan handphone. Perbedaan hasil nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang tinggi dengan kondisi fasilitas yang sebenarnya, dan adanya keluhan masyarakat terkait fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Bandung menarik dan penting dalam penelitian ini karena fasilitas diduga dapat memengaruhi kepuasan pengguna layanan publik.

Dalam upaya memudahkan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Bandung menciptakan sebuah inovasi pelayanan administrasi kecamatan yang disebut "Silastri". "Silastri" merupakan sebuah inovasi pelayanan administrasi berbasis website untuk mengelola kegiatan surat menyurat yang berhubungan dengan kegiatan administrasi tanpa perlu datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengantre. Inovasi tersebut diciptakan dengan harapan dapat memfasilitasi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat selaku pengguna layanan publik namun belum dapat dioperasikan karena terkendala perizinan dari pemerintahan pusat. Dengan tidak berjalannya sistem pelayanan administrasi berbasis website tersebut tentu kualitas layanan yang diberikan kurang maksimal.

Selain hal itu, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Bandung memiliki fasilitas berupa mesin fotokopi yang memadai sehingga dapat digunakan untuk keperluan masyarakat jika sewaktu-waktu membutuhkan layanan fotokopi, namun yang terjadi penggunaan mesin fotokopi tersebut belum dapat dimaksimalkan dengan baik karena kurangnya informasi

antara petugas dengan masyarakat terkait pelayanan fotokopi berkas. Sehingga dengan begitu mengharuskan masyarakat untuk melakukan fotokopi berkas di luar Kantor Kecamatan. Sarana sebagai fasilitas memiliki hubungan langsung dan menjadi penunjang utama dalam suatu kegiatan operasional pada suatu instansi atau organisasi (Nanda & Wangdra, 2019). Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik maka diperlukan adanya sarana prasarana yang baik seperti fasilitas tempat yang membuat nyaman pengguna (Sulaksono, 2021). Semakin tinggi tingkat suatu instansi atau organisasi publik tentu memerlukan fasilitas yang semakin lengkap dan banyak karena pelayanan yang diberikan juga akan semakin bervariasi, dengan begitu masyarakat dapat merasa nyaman dan menilai baik kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh suatu instansi sebagai penyelenggara tata kelola pemerintahan (Maulidiah et al., 2023).

Selain itu, Kecamatan Bandung merupakan daerah yang sangat rawan dengan konflik antar perguruan silat. Kapolres Tulungagung, AKBP Eko Hartanto mengatakan bahwa sudah terjadi keributan antar perguruan silat selama enam kali di awal tahun 2023 (Aryanto, 2023). Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di Kecamatan Bandung mengatakan bahwa adanya bentrok antar perguruan silat tentu akan berpengaruh pada kepentingan ketika di luar rumah salah satunya dalam melakukan kegiatan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bandung. Sehingga beliau berharap bahwa pegawai Kantor Kecamatan dapat memberikan kualitas layanan yang baik seperti kepastian dan ketepatan waktu dalam pelayanan agar tercipta kepuasan yang maksimal karena waktu mereka sangat terbatas dan khawatir jika terjadi bentrok antar perguruan silat yang terjadi secara tiba-tiba.

Pada dasarnya tujuan utama dari instansi pemerintah yaitu menciptakan kepuasan masyarakat melalui pemberian kualitas layanan yang baik (Suci Ayu Sudari et al., 2022). Kualitas pelayanan

yang baik akan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu bangsa melalui perantara pelayanan yang dilakukan oleh pegawai setempat guna memberikan kepuasan bagi masyarakat (Sutriani et al., 2022).

Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan publik (Syafri et al., 2023). Penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan publik (Fadhillah & Haryanti, 2021). Kualitas layanan juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, jika kualitas baik maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin tinggi (Adawia et al., 2020). Hasil penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa (Alvino, 2020).

Berdasarkan uraian di atas terkait fenomena gap yang ditemukan seperti perbedaan hasil nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang tinggi dengan kondisi fasilitas yang sebenarnya, ketidaksesuaian fungsi fasilitas yang tersedia dengan tingkat pelayanan yang sebenarnya dan kondisi sosial yang menuntut pegawai Kantor Kecamatan memaksimalkan pelayanan dan temuan hasil research gap menarik untuk diteliti dan dibuktikan ulang dalam penelitian ini terutama fasilitas dan kualitas layanan yang diduga dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif biasa disebut dengan pendekatan positivisme karena berlandaskan pada filsafat positivisme dan pada penelitian kuantitatif memenuhi kaidah ilmiah yaitu teoritis, empiris, dapat diuji kembali, terbuka untuk dikritik, obyektif, diukur, rasional, konsisten, dan sistematis serta pendekatan kuantitatif

juga digunakan untuk membuktikan menggunakan angka-angka dalam analisis statistik untuk menyelesaikan suatu masalah pada penelitian (Sihotang, 2023).

Pada penelitian ini terdapat penjelasan hubungan sebab akibat yang dapat menunjukkan hubungan sebab akibat antara Fasilitas sebagai variabel bebas, Kualitas Layanan sebagai variabel intervening dan Kepuasan Pengguna Layanan Publik sebagai variabel terikat.

Pada penelitian ini, menggunakan populasi seluruh masyarakat di Kecamatan Bandung dengan mengambil sampel sebanyak 200 responden. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam teknik analisis SEM yaitu berkisar 100-300 responden (Hair et al., 2021). Dalam

penelitian ini, menggunakan metode studi penelitian yang biasanya digunakan untuk menggeneralisasi. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh masyarakat selaku pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian validitas faktorial konstruk teoritis dalam penelitian ini menggunakan analisis konfirmatori atau biasa disebut dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). CFA didesain untuk menguji multidimensionalitas dari suatu konstruk teoritis dengan nilai *loading factor* >0,50; dan dapat disebut sebagai alat uji validitas suatu konstruk teoritis (Ghozali, 2017).

Tabel 1. Nilai Standardized Estimated Pengujian Validitas

		Estimate
F5	<--- Fasilitas	.741
F4	<--- Fasilitas	.763
F3	<--- Fasilitas	.694
F2	<--- Fasilitas	.735
F1	<--- Fasilitas	.762
KL4	<--- Kualitas Layanan	.762
KL3	<--- Kualitas Layanan	.734
KL2	<--- Kualitas Layanan	.760
KL1	<--- Kualitas Layanan	.658
KPLP4	<--- Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.750
KPLP3	<--- Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.722
KPLP2	<--- Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.738
KPLP1	<--- Kepuasan Pengguna Layanan Publik	.694

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa seluruh indikator menunjukkan nilai *loading factor* di atas 0,50 yang bisa diartikan bahwa seluruh indikator yang digunakan sudah valid dan mendukung konstruk.

Selanjutnya adalah perhitungan *construct reliability*. *Construct Reliability* 0,70 atau lebih menunjukkan reliabilitas yang baik, sedangkan reliabilitas 0,60 - 0,70 masih dapat diterima dengan syarat validitas indikator dalam keadaan baik (Ghozali, 2017). Adapun hasil *construct reliability* untuk konstruk laten variabel fasilitas adalah 0,858; *construct reliability*

untuk konstruk laten variabel kualitas layanan adalah 0,820; dan *construct reliability* untuk konstruk laten variabel kepuasan pengguna layanan publik adalah 0,817. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, konstruk laten yang mempunyai reliabilitas yang tinggi adalah variabel Fasilitas dengan nilai sebesar 0,858; dan semua konstruk berada pada nilai di atas 0,70 dengan kata lain *construct reliability* dinyatakan baik.

Evaluasi normalitas dilakukan menggunakan nilai *critical ratio skewness value* sebesar ± 2.58 pada tingkat

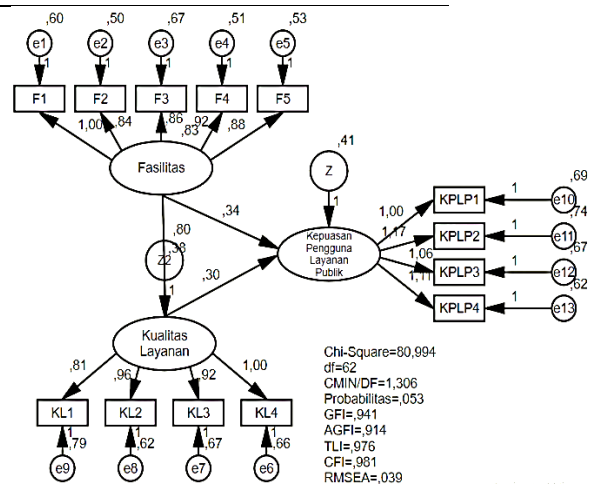
signifikansi 0.01; dengan kata lain data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai *critical ratio (c.r) skewness value* di bawah harga mutlak ± 2.58 (Ghozali, 2017).

Tabel 2. Uji Normalitas Data

Variable	min	max	skew	c.r.	Kurtosis	c.r.
KPLP4	2.000	7.000	-.277	-1.627	-.331	-.957
KPLP3	2.000	7.000	-.277	-1.597	-.312	-.900
KPLP2	2.000	7.000	-.368	-2.125	-.592	-1.709
KPLP1	3.000	7.000	-.016	-.095	-.643	-1.856
KL1	2.000	7.000	.005	0,29	-.574	-1.656
KL2	2.000	7.000	-.232	-1.341	-.590	-1.703
KL3	2.000	7.000	-.249	-1.437	-.681	-1.965
KL4	2.000	7.000	-.181	-1.048	-.581	-1.676
F5	3.000	7.000	-.046	-.265	-.602	-1.738
F4	3.000	7.000	.064	.371	-.646	-1.866
F3	2.000	7.000	-.098	-5.66	-.479	-1.382
F2	3.000	7.000	-.041	-.239	-.551	-1.591
F1	3.000	7.000	-.230	-1.325	-.657	-1.896
Multivariate					5.702	2.042

Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan pada Tabel 2 terlihat bahwa tidak terdapat nilai c.r. untuk *skewness* yang berada diluar rentang ± 2.58 . Dengan demikian maka data penelitian yang digunakan telah memenuhi persyaratan normalitas data, atau dapat dikatakan bahwa data penelitian telah terdistribusi secara normal. Sedangkan uji normalitas multivariate memberikan nilai cr -2.042 lebih rendah dari 2.58, jadi secara multivariate juga berdistribusi normal.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian kelayakan model *Structural Equation Modeling (SEM) secara full model*. Analisis hasil pengolahan data pada tahap *full model SEM* dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistik seperti terlihat pada gambar di bawah ini:



Sedangkan hasil pengujian *full model* dijelaskan pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Full Model

Kriteria	Cut of Value	Hasil	Evaluasi
Chi-square	df:62, dengan p:5%= 81.381	80,994	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,053	Baik
CMIN/DF	$< 2,00$	1,306	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,941	Baik

AGFI	≥0,90	0,914	Baik
TLI	≥0,90	0,976	Baik
CFI	≥0,90	0,981	Baik
RMSEA	≤0,08	0,039	Baik

Hasil-hasil pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Indeks *chi-square* sudah memenuhi kelayakan model karena menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 80,994 yaitu telah berada di bawah batas yang telah ditentukan (81.381) sehingga jika nilai *chi-square* pada penelitian tidak melebihi batas acuan yang telah ditentukan maka model tersebut baik. Dilihat dari kriteria *goodness-fit model* sudah mendekati nilai yang diharapkan dalam suatu uji model; yang terbukti dari nilai probabilitas 0,053 yang sudah > 0,050; sedangkan kriteria lain yaitu nilai GFI, AGFI, TLI, CFI sudah berada di atas nilai

0,90; RMSEA sudah baik yang memiliki nilai 0,039 di bawah nilai yang dipersyaratkan tidak boleh lebih dari 0,08.

Untuk uji statistik terhadap hubungan antar variabel yang nantinya digunakan sebagai dasar untuk menjawab hipotesis penelitian yang telah diajukan, uji statistik hasil pengolahan dengan SEM dilakukan dengan melihat tingkat signifikansi hubungan antar variabel melalui probabilitas (p) dan critical ratio (CR) masing-masing hubungan antar variabel seperti pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Regression Weight Structural Equation Model

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kualitas Layanan	<- - Fasilitas	.380	.092	4.147	***	par_13
Kepuasan Pengguna Layanan Publik	<- - Fasilitas	.338	.078	4.312	***	par_5
Kepuasan Pengguna Layanan Publik	<- - Kualitas Layanan	.296	.074	3.978	***	par_12

Pengujian Hipotesis 1

H1 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Hasil output menunjukkan bahwa terjadi hubungan langsung antara Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik dengan probabilitas sebesar 0,000 dibawah nilai p value 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang berbunyi “fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik” terbukti. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Nanda & Wangdra, 2019) dan (Syafri et al., 2023) yang secara garis besar menyebutkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Pengujian Hipotesis 2

H2 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

Hasil output menunjukkan bahwa terjadi hubungan langsung antara Variabel Fasilitas terhadap kualitas layanan dengan probabilitas sebesar 0,000 dibawah nilai p

value 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang berbunyi “fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan” terbukti. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Maulidiah et al., 2023) yang secara garis besar menyebutkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas terhadap kualitas layanan.

Pengujian Hipotesis 3

H3 : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Hasil output menunjukkan bahwa terjadi hubungan langsung antara Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik dengan probabilitas sebesar 0,000 dibawah nilai p value 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang berbunyi “kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik” terbukti. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Adawia et al.,

2020) dan (Suci Ayu Sudari et al., 2022) yang secara garis besar menyebutkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan dari tiga hipotesis yang sekaligus menjawab pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil pengujian pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna layanan publik menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000 yang dinilai telah memenuhi syarat untuk penerimaan H1; yaitu probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05; sehingga dapat disimpulkan dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa hipotesis pertama diterima yang menyatakan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik.
2. Hasil pengujian pengaruh fasilitas terhadap kualitas layanan menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000 yang dinilai telah memenuhi syarat untuk penerimaan H2; yaitu probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05; sehingga dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa hipotesis kedua diterima yang menyatakan fasilitas berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.
3. Hasil pengujian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000 yang dinilai telah memenuhi syarat untuk penerimaan H3; yaitu probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05; sehingga dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang dilakukan, diketahui hipotesis ketiga diterima yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Saran

Adapun saran yang dapat dilakukan oleh pihak terkait dan peneliti selanjutnya agar penelitian ini dapat berkesinambungan memberikan kontribusi positif terhadap

pengembangan ilmu manajemen publik khususnya tentang upaya meningkatkan pelayanan publik, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas layanan dari Kantor Kecamatan Bandung terhadap kepuasan pengguna layanan publik yang sudah diteliti memiliki nilai *standardized coefficient* sebesar 0,352 yang mana nilai tersebut adalah nilai yang paling rendah dibandingkan dengan variabel keterhubungan lainnya. Oleh karena itu perlu bagi Kantor Kecamatan Bandung untuk meningkatkan Kualitas Layanan (seperti menyediakan nomor antrean, segera mengurus dan merilis aplikasi pelayanan online yang masih terkendala perizinan dari pusat, dan sebagainya) agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
2. Penelitian ini hanya menggunakan objek penelitian pada masyarakat selaku pengguna layanan publik di Kantor Kecamatan Bandung; dengan menggunakan variabel fasilitas, kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan publik. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain (misalnya kompetensi pegawai, efektivitas kinerja pegawai, dst) yang masih mencakup seputar pelayanan publik pada suatu instansi pelayanan (misalnya polres, polsek, kantor KUA, dukcapil, dst) untuk mendapatkan hasil penelitian lain yang lebih bervariasi dan dapat dibandingkan dengan penelitian ini.
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian kualitatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasi dan dijelaskan secara rinci oleh peneliti selanjutnya.
4. Penelitian ini menggunakan metode pengolahan data SEM dengan alat analisis AMOS versi 24. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode pengolahan data lain dengan alat analisis lebih terbaru (misalnya menggunakan metode SEM PLS dengan alat analisis SmartPLS)

sehingga dapat menghasilkan data yang bervariasi dan dapat dibandingkan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>.
- Alvino, G. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Karoeseri Kandang Elf). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 297–307.
- Aryanto, R. (2023, 06 Februari). *Resahkan Masyarakat, Perguruan Pencak Silat di Tulungagung Kembali Bentrok*. Diakses pada 15 Februari 2024, dari <https://afederasi.com/resahkan-masyarakat-perguruan-pencak-silat-di-tulungagung-kembali-bentrok>.
- Fadhilah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
- Ghozali, Imam. (2017). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM*. Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R, Practical Assessment, Research and Evaluation*.
- Hasnawati, & Anggriany, E. (2023). *KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL , pelayanan pada masyarakat . Kementerian PAN RB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik bahkan meningkatkan kinerja , serta mengatasi berbagai kendala atau isu yang beredar di publik terhadap kinerja*. 3(1), 1239–1246.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.
- Nanda, M. T., & Wangdra, Y. (2019). Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2).
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Sagung, A. A., Satya Utami, N., Wayan, I., & Supartha, G. (2023). *Peran Kecerdasan Emosional Memoderasi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Organisasi Publik*. 12(03), 361–374. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/>.
- Sihotang, H. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Pusat Penerbitan dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta*. <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Suci Ayu Sudari, Pambreni, Y., & Hidayat, R. (2022). The Influence Of Service Quality On Community Satisfaction In The Development Of Population Administration. *Neo Journal of Economy and Social Humanities*, 1(4), 231–236. <https://doi.org/10.56403/nejesh.v1i4.51>
- Sulaksono, E. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dalam Iklim Organisasi Berimplikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, April, 82–92.
- Sutriani, S., Chalirafi, C., & Ristati, R. (2022). Effect of Work Discipline and Quality Services To Community Satisfaction in the Department of Population and Civil Registration of Banda Aceh City. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBA)*, 2(5), 677–686. <https://doi.org/10.54443/ijevas.v2i5.38>

9.
Tuhasanah, U. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 1–8.
- Syafri, Ahmad, F., & Badaruddin. (2023). *Pengguna Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas*. 2(April), 168–182.