

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI IUMK DENGAN TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN SAMBUTAN KOTA
SAMARINDA**

Faidah Apriyana, Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 14, Nomor 1, 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi IUMK Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.

Pengarang : Faidah Apriyana

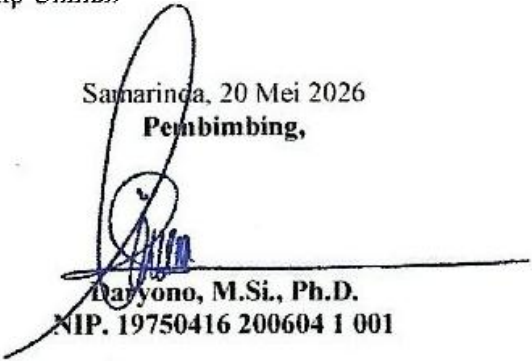
NIM : 1902016096

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 20 Mei 2026
Pembimbing,



Daryono, M.Si., Ph.D.
NIP. 19750416 200604 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik

Volume : 14

Nomor : 1

Tahun : 2026

Halaman : 81-91

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI IUMK DENGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA

Faidah Apriyana ¹, Daryono ²

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji keterkaitan antara kualitas pelayanan administrasi publik dengan tingkat kepuasan masyarakat yang mengurus Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) pada Kantor Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Kualitas pelayanan ditempatkan sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang didukung observasi dan dokumentasi terhadap masyarakat yang pernah memanfaatkan layanan IUMK. Pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada dimensi SERVQUAL yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Adapun kepuasan masyarakat dinilai melalui beberapa aspek pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi petugas, dan perilaku pelaksana. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, korelasi, serta koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berhubungan secara positif dan signifikan dengan meningkatnya kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya perbaikan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan agar penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : pelayanan publik, kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, IUMK.

Pendahuluan

Pelayanan publik sebagai instrumen utama penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung implementasi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsinya, karena masyarakat secara langsung merasakan dan berhubungan dengan berbagai layanan yang disediakan oleh negara. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara,

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: faidahapr123@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan berkualitas juga semakin tinggi. Kondisi tersebut menuntut setiap penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan perbaikan serta inovasi guna memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam pembangunan ekonomi daerah, keberadaan usaha mikro dan kecil memiliki peranan yang sangat penting. Sektor ini tidak hanya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, selain itu, sektor tersebut juga berkontribusi dalam menciptakan lapangan pekerjaan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Agar usaha yang dijalankan memiliki kepastian hukum dan memperoleh perlindungan dari pemerintah, pelaku usaha perlu memiliki legalitas usaha yang sah. Salah satu bentuk legalitas yang diberikan pemerintah kepada pelaku usaha mikro dan kecil adalah Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK). Dokumen ini menjadi bukti bahwa kegiatan usaha yang dijalankan telah terdaftar dan diakui secara resmi oleh pemerintah. Penerbitan IUMK memberikan berbagai manfaat bagi pelaku usaha. Selain memberikan kepastian hukum dalam menjalankan kegiatan usaha, kepemilikan IUMK juga dapat mempermudah akses pelaku usaha terhadap berbagai program pemerintah, termasuk bantuan permodalan, pelatihan, dan pengembangan usaha. Dengan adanya legalitas usaha, pelaku usaha mikro dan kecil memiliki peluang yang lebih besar untuk berkembang serta memperkuat kemampuan bersaing di tengah persaingan ekonomi yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan pembuatan IUMK harus dilakukan secara efektif agar tujuan pemberdayaan usaha mikro dan kecil dapat tercapai secara optimal.

Dalam rangka mendukung perkembangan UMKM, pemerintah sebagaimana diamatkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 memiliki tanggung jawab untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif. Implementasi tanggung jawab tersebut diwujudkan melalui kebijakan penyederhanaan perizinan usaha guna memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Sebagai bagian dari pemerintahan daerah, kecamatan berperan penting dalam memberikan pelayanan karena menjadi garda terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Melalui kecamatan, masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan administrasi, termasuk pengurusan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil. Pelayanan pembuatan IUMK bagi masyarakat menjadi salah satu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Sebagai garda terdepan pelayanan publik di tingkat kecamatan, instansi ini dituntut mampu menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain keberhasilan dalam menyelesaikan administrasi, cara dan proses pelayanan yang diberikan juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Kemudahan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan, sikap pegawai, serta ketersediaan fasilitas pendukung menjadi aspek penting yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Meskipun berbagai upaya peningkatan pelayanan telah dilakukan, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Beberapa permasalahan yang sering ditemui antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, kapasitas ruang tunggu yang kurang memadai, serta waktu penyelesaian pelayanan yang dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih memerlukan perhatian dan evaluasi secara berkelanjutan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan melalui berbagai indikator yang merepresentasikan kapasitas penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi, meliputi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dimensi-dimensi tersebut menjadi kerangka analitis dalam mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan publik. Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi masyarakat akan memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator paling penting dalam mengevaluasi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan yang tinggi mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi masyarakat secara optimal. Sebaliknya, rendahnya kepuasan masyarakat mengindikasikan adanya aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan oleh instansi penyelenggaraan layanan. Dengan demikian, keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menjadi aspek yang penting untuk dikaji, khususnya pada pelayanan administrasi perizinan yang berhubungan langsung dengan aktivitas ekonomi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada layanan pembuatan IUMK di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui kondisi kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selanjutnya, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak kecamatan dalam merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas berbagai bentuk layanan

administratif, barang, maupun jasa. Dalam sistem pemerintahan modern, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai kewajiban pemerintah, tetapi juga sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara. Oleh sebab itu, kualitas penyelenggaraan pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja lembaga pemerintah. Pelayanan publik yang baik ditandai dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, serta kepastian kepada masyarakat. Pelayanan yang diselenggarakan secara profesional dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sekaligus menciptakan hubungan yang harmonis antara aparatur negara dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, rumit, dan tidak transparan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan bahkan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi hak serta kebutuhan masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melalui regulasi tersebut, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat dengan menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, serta profesionalitas.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Artinya, setiap proses pelayanan perlu dirancang secara sederhana, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh masyarakat. Fasilitas pelayanan yang memadai, prosedur yang mudah dipahami, serta kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat menjadi unsur yang mendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga oleh proses pelayanan yang mereka alami selama memperoleh layanan. Dalam penelitian ini, konsep pelayanan publik digunakan sebagai landasan untuk memahami penyelenggaraan layanan pembuatan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Pelayanan tersebut merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan legalitas usaha kepada masyarakat sehingga pelaksanaannya harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Teori Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan suatu organisasi dalam menghadirkan layanan yang selaras dengan kebutuhan serta harapan pengguna layanan. Konsep kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan akan memengaruhi penilaian mereka terhadap kinerja suatu organisasi. Penilaian masyarakat terhadap institusi penyelenggaraan layanan cenderung menjadi lebih positif apabila pelayanan yang diterima memenuhi standar kualitas yang baik. Menurut Tjiptono, kualitas

pelayanan dapat dipahami sebagai upaya penyedia layanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Dalam sektor publik, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga mencakup proses pelayanan yang berlangsung selama masyarakat berinteraksi dengan penyelenggara layanan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry memperkenalkan model SERVQUAL sebagai salah satu instrumen yang banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Model ini menekankan lima dimensi yang menjadi indikator penilaian, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Pada dimensi bukti fisik, perhatian difokuskan pada kondisi fasilitas, perlengkapan, serta saran pendukung yang tersedia dalam menunjang proses pelayanan. Aspek ini mencakup kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas, kebersihan lingkungan, serta penampilan pegawai yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam model SERVQUAL, reliability atau keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang benar, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dimensi ini juga mencerminkan kemampuan instansi dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Sementara itu, responsiveness atau daya tanggap berkaitan dengan kesigapan aparatur dalam melayani, membantu, dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Tingginya daya tanggap aparatur akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan serta membantu mengatasi berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Dimensi assurance atau jaminan mencerminkan kemampuan aparatur dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat. Pengetahuan pegawai, kemampuan berkomunikasi, kepastian biaya, serta kepastian prosedur pelayanan termasuk ke dalam dimensi ini. Sementara itu, dimensi empathy atau empati menunjukkan perhatian individu yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Sikap ramah, sopan, dan kesediaan mendengarkan kebutuhan masyarakat merupakan bentuk empati yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengukur kualitas pelayanan pembuatan IUMK di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Apabila seluruh dimensi dapat diterapkan secara optimal, maka kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat akan semakin baik.

Teori Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan bentuk evaluasi yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kondisi pelayanan yang dirasakan. Tingkat kepuasan tersebut terbentuk melalui perbandingan antara ekspektasi masyarakat sebelum memperoleh pelayanan dengan pengalaman yang diperoleh setelah pelayanan diberikan. Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang

diterima dengan harapan yang dimiliki. Kotler dan Keller menyatakan menyatakan bahwa kepuasan muncul setelah seseorang membandingkan kinerja produk atau jasa dengan ekspektasi yang dimilikinya. Dalam konteks pelayanan publik, konsep tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, kompetensi pegawai, transparansi biaya, serta sikap aparatur dalam melayani masyarakat. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan perlu memperhatikan kualitas layanan guna menciptakan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan masyarakat mengacu pada indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Indikator tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan IUMK di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Kepuasan masyarakat memiliki keterkaitan yang erat dengan kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan pengalaman positif bagi pengguna layanan sehingga mendorong terciptanya kepuasan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang semakin baik akan mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang difokuskan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik ditetapkan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan masyarakat ditempatkan sebagai variabel dependen. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Adapun kepuasan masyarakat diukur melalui indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Responden penelitian merupakan masyarakat yang pernah memanfaatkan layanan pembuatan IUMK di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dan dipilih dengan teknik purposive sampling. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner, observasi lapangan, serta dokumentasi. Selanjutnya, data analisis menggunakan SPSS dengan beberapa teknik analisis, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi untuk melihat tingkat hubungan dan pengaruh antara kedua variabel penelitian. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar untuk menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Pembuatan IUMK di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada masyarakat pengguna layanan pembuatan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, diketahui bahwa secara umum kualitas pelayanan berada dalam kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Pada dimensi *tangible* atau bukti fisik, masyarakat menilai bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sambutan masih belum sepenuhnya memadai. Beberapa responden menyampaikan bahwa ruang pelayanan masih terasa sempit dan jumlah tempat duduk yang tersedia belum mampu menampung seluruh masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi. Selain itu, kondisi ruang tunggu yang terbatas menyebabkan masyarakat kurang nyaman saat menunggu proses pelayanan berlangsung. Namun demikian, penampilan pegawai pelayanan dinilai cukup rapi dan sopan sehingga tetap memberikan kesan profesional kepada masyarakat.

Pada dimensi *reliability* atau kehandalan, aparatur pelayanan dinilai cukup mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Pegawai pelayanan dianggap memiliki kemampuan dalam memberikan informasi mengenai persyaratan dan tahapan pengurusan IUMK. Meskipun demikian, sebagian masyarakat masih menilai bahwa proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat terkait kecepatan pelayanan. Beberapa temuan penting pada aspek *reliability* antara lain:

- a. Pegawai mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan cukup jelas.
- b. Aparatur pelayanan memahami persyaratan administrasi IUMK.
- c. Ketepatan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Selanjutnya, pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap, pegawai dinilai cukup responsif dalam membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Aparatur pelayanan berusaha memberikan penjelasan ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administrasi. Sikap tanggap pegawai memberikan kesan positif bagi masyarakat karena masyarakat merasa diperhatikan selama proses pelayanan berlangsung.

Pada dimensi *assurance* atau jaminan, masyarakat menilai bahwa pegawai pelayanan memiliki sikap yang sopan dan mampu memberikan rasa aman dalam proses pelayanan. Kepastian biaya pelayanan juga dianggap cukup baik karena

pelayanan pembuatan IUMK tidak dipungut biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku. Selain itu, aparatur pelayanan dinilai cukup mampu menjaga kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang tertib dan mengikuti prosedur. Sementara itu, pada dimensi *empathy* atau empati, masyarakat menilai bahwa pegawai pelayanan cukup ramah dan memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Sikap sopan dan kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan secara keseluruhan telah berjalan cukup baik, meskipun masih diperlukan peningkatan fasilitas pelayanan dan efisiensi waktu pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat lebih meningkat.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pembuatan IUMK

Kepuasan masyarakat merupakan bentuk penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima selama proses pengurusan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK). Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dinilai melalui beberapa indikator yang terdapat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu prsyarat pelayanan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, spesifikasi produk layanan, kompetensi aparatur, dan perilaku aparatur. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan pembuatan IUMK di Kantor Kecamatan Sambutan memperoleh penilaian kepuasan masyarakat yang tergolong cukup baik.

Dari aspek persyaratan pelayanan, sebagian besar masyarakat menilai bahwa persyaratan pengurusan IUMK cukup mudah dipahami. Informasi mengenai dokumen yang harus dilengkapi telah tersedia dan dapat diperoleh langsung dari pegawai pelayanan. Namun, masih terdapat masyarakat yang merasa kurang memahami alur pelayanan karena informasi yang tersedia dinilai belum terlalu rinci.

Pada aspek prosedur pelayanan, masyarakat menilai bahwa prosedur pelayanan sudah mengikuti ketentuan yang berlaku, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat proses yang dianggap cukup panjang. Beberapa masyarakat mengharapkan adanya penyederhanaan prosedur agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan efisien. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat antara lain:

- a. Kejelasan informasi pelayanan.
- b. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Sikap ramah pegawai pelayanan.
- d. Kenyamanan fasilitas pelayanan.

Pada aspek waktu pelayanan, sebagian responden menyatakan bahwa proses penyelesaian layanan masih membutuhkan waktu yang relatif lama. Hal tersebut menjadi salah satu keluhan utama masyarakat dalam pelayanan pembuatan IUMK. Meskipun pelayanan telah mengikuti standar operasional prosedur yang berlaku, masyarakat tetap mengharapkan pelayanan yang lebih cepat agar tidak menghambat aktivitas usaha mereka.

Dari aspek biaya pelayanan, masyarakat merasa cukup puas karena tidak terdapat pungutan biaya di luar ketentuan resmi. Transparansi biaya pelayanan memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Selain itu, produk pelayanan yang diberikan berupa dokumen IUMK dinilai telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pelaku usaha mikro dan kecil.

Pada aspek kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana, masyarakat memberikan penilaian yang cukup positif terhadap pegawai pelayanan. Aparatur pelayanan dianggap memiliki kemampuan dalam memberikan informasi dan membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Sikap ramah, sopan, dan responsif yang ditunjukkan pegawai juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan IUMK di Kantor Kecamatan Sambutan menunjukkan hasil yang cukup baik. Akan tetapi, pemerintah kecamatan masih perlu meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan serta mempercepat proses pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat meningkat secara optimal.

Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pembuatan IUMK

Berdasarkan hasil analisis penelitian, kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pembuatan IUMK di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin optimal pelayanan yang diberikan oleh aparatur, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan pengujian korelasi, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat cenderung merasa puas apabila pelayanan yang diberikan berjalan secara cepat, jelas, ramah, dan sesuai harapan mereka. Dalam penelitian ini, beberapa aspek kualitas pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan masyarakat antara lain:

- a. Sikap ramah dan sopan pegawai pelayanan.
- b. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi.
- c. Transparansi biaya pelayanan.
- d. Ketanggapan pegawai dalam membantu masyarakat.

Selain itu, hasil analisis regresi linear sederhana, diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, perubahan kualitas pelayanan akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan IUMK. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat,

sedangkan penurunan kualitas pelayanan dapat mengurangi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat mengharapkan pelayanan yang mudah, cepat, nyaman, dan transparan. Oleh sebab itu, aparatur pelayanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, terutama terkait fasilitas pelayanan dan efisiensi waktu pelayanan. Keterbatasan ruang tunggu dan jumlah pegawai pelayanan menjadi faktor yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara maksimal. Oleh karena itu, pemerintah kecamatan perlu melakukan perbaikan fasilitas serta meningkatkan efektivitas pelayanan agar kualitas pelayanan publik dapat semakin baik.

Hasil penelitian menindikasikan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada terpenuhinya ekspektasi masyarakat, tetapi juga berkontribusi dalam membangun legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintahan sebagai penyelenggara layanan.

Penutup

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Secara umum, kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berada pada kategori baik. Meskipun demikian, beberapa aspek penyelenggaraan pelayanan masih memerlukan perbaikan, terutama terkait ketersediaan sarana pendukung dan optimalisasi waktu penyelesaian layanan. Disisi lain, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tergolong cukup baik, yang ditunjukkan oleh penilaian positif terhadap keramahan pegawai, kejelasan informasi biaya, serta kemampuan aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan guna memenuhi harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Saran

- a. Kantor Kecamatan Sambutan perlu meningkatkan fasilitas pelayanan agar masyarakat lebih nyaman saat menerima layanan.

- b. Pegawai pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan efektivitas pelayanan pembuatan IUMK.
- c. Pemerintah kecamatan perlu meningkatkan kompetensi pegawai agar pelayanan publik semakin profesional dan berkualitas.

Daftar Pustaka

- Bharata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2010. Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.