



DOI:.....

<https://journal.journeydigitaledutama.com>

PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN DAN KETEPATAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN CIKARANG UTARA

Riri Afriskasari¹, Ani Rakhmanita², Rani Suryani³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

Email: afriskasaririri@gmail.com

Abstract. Pelayanan publik yang optimal menjadi indikator penting keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kantor Kecamatan Cikarang Utara sebagai pusat layanan administrasi di wilayah industri menghadapi tingginya permintaan layanan, sehingga keluhan terkait waktu penyelesaian, ketidaktepatan data, dan prosedur yang dianggap rumit masih sering muncul. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh Kecepatan Pelayanan (X1) dan Ketepatan Administrasi (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin dan teknik simple random sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, dan uji F dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai R^2 sebesar 0,582 menandakan bahwa 58,2% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kedua variabel, sedangkan 41,8% dipengaruhi faktor lain. Kecepatan Pelayanan memiliki nilai t hitung 4,218 dan Ketepatan Administrasi memiliki nilai t hitung 4,631, keduanya lebih besar dari t tabel 1,985. Secara simultan, nilai F hitung 67,384 lebih besar dari F tabel 3,09. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi sistem antrian digital, standar waktu layanan yang ketat, dan pelatihan teknis aparatur untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Keywords: Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Administrasi, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

1. PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam menjalankan roda pemerintahan di tingkat daerah. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam konteks ini, kinerja pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanannya kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai dimensi. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) mengemukakan model SERVQUAL yang terdiri dari lima

dimensi, yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (kepastian), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Dari kelima dimensi tersebut, responsiveness atau ketanggapan berkaitan langsung dengan kecepatan pelayanan, sementara kehandalan berkaitan dengan ketepatan dalam memberikan layanan.

Menurut Kotler (2013), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapannya. Wennabi (2015) menambahkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah kecepatan dalam mendapatkan layanan dan keakuratan dalam pelaksanaan administrasi. Kedua faktor ini menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Kecamatan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di bawah koordinasi Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Berbagai jenis pelayanan administratif dilakukan di tingkat kecamatan, mulai dari pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Izin, hingga pengaduan dan konsultasi masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di kecamatan menjadi sangat penting karena menyentuh langsung kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Kecamatan Cikarang Utara merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Cikarang Utara dikenal sebagai kawasan industri yang padat dengan berbagai perusahaan manufaktur dan kawasan industri. Berdasarkan data monografi Kecamatan Cikarang Utara tahun 2024, jumlah penduduk yang tercatat mencapai kurang lebih 75.000 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) sekitar 25.000 KK (Monografi Kecamatan Cikarang Utara, 2024). Kondisi ini menyebabkan volume masyarakat yang memerlukan pelayanan administratif di Kecamatan Cikarang Utara relatif tinggi. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara pada bulan Maret 2026, serta wawancara dengan lima narasumber warga, ditemukan beberapa permasalahan yang sering dihadapi masyarakat dalam memperoleh pelayanan, antara lain lamanya waktu penyelesaian, ketidaktepatan data dan informasi, prosedur yang rumit, serta antrian panjang. Data awal penelitian ini bersumber dari ulasan masyarakat pada platform Google Maps Kantor Kecamatan Cikarang Utara, yang diperoleh melalui observasi tidak langsung pada bulan Maret 2026. Dari 14 ulasan yang terhimpun, sebanyak 42,9% warga menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Analisis terhadap rating bintang yang diberikan warga menunjukkan polarisasi yang ekstrem. Tidak ditemukan satupun ulasan dengan rating 2, 3, atau 4 bintang, yang mengindikasikan inkonsistensi pelayanan yang nyata di lapangan. Data tersebut memperlihatkan bahwa 8 responden (57,1%) memberikan rating 5 bintang, sedangkan 6 responden (42,9%) memberikan rating 1 bintang. Ketidadaan rating tengah mengindikasikan bahwa sebagian warga merasakan pelayanan yang sangat memuaskan, sementara sebagian lainnya merasa sangat tidak puas. Fenomena ini mendorong peneliti untuk mengkaji lebih mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, khususnya kecepatan pelayanan dan ketepatan administrasi di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Grafik menunjukkan bahwa tema "Ketepatan Informasi & Administrasi" menjadi sumber keluhan terbanyak tanpa satu pun pujian, sementara "Kecepatan Pelayanan" dan "Keramahan Petugas" masih menerima keluhan yang cukup tinggi. Kondisi ini memperkuat urgensi penelitian tentang pengaruh kecepatan pelayanan dan ketepatan administrasi terhadap kepuasan masyarakat.

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat mencerminkan kemampuan aparatur dalam merespons dan memproses kebutuhan masyarakat secara efisien tanpa mengurangi kualitas hasil layanan yang diberikan. Sinambela (2019) mendefinisikan kecepatan pelayanan sebagai kemampuan pemberi layanan dalam menyelesaikan tugas atau proses pelayanan kepada masyarakat



DOI:.....

<https://journal.journeydigitaledutama.com>

dalam batas waktu yang telah ditentukan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Kecepatan ini tidak hanya diukur dari lamanya waktu proses, tetapi juga mencakup ketanggapan petugas dalam menerima dan memproses permintaan layanan secara menyeluruh. Tjiptono (2020) mendefinisikan kecepatan pelayanan berkaitan erat dengan daya tanggap penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna, di mana pelayanan yang responsif akan meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Parasuraman et al. dalam Lupiyoadi (2021) menegaskan bahwa kecepatan merupakan bagian dari dimensi responsiveness yang menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik.

Ketepatan administrasi merupakan kemampuan aparaturnya pemerintah dalam mengelola, memproses, dan mendokumentasikan data serta berkas administrasi masyarakat secara akurat, lengkap, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Siagian, 2018). Administrasi yang tepat menjamin bahwa hak-hak masyarakat atas dokumen dan layanan yang mereka butuhkan dapat terpenuhi tanpa hambatan akibat kesalahan prosedural. Handyaningrat (2019) menyatakan bahwa ketepatan dalam proses administrasi mencakup keakuratan data, kelengkapan dokumen, serta kesesuaian antara prosedur yang dijalankan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kasmir (2020) menambahkan bahwa ketepatan administrasi tidak hanya menyangkut kebenaran data secara teknis, tetapi juga mencakup kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang tepat dan memadai kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan puas atau sangat puas (Kotler & Keller, 2018). Zeithaml et al. dalam Tjiptono (2020) mendefinisikan kepuasan merupakan penilaian pelanggan atas suatu produk atau layanan yang menggambarkan apakah layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Kegagalan dalam memenuhi kebutuhan tersebut dianggap sebagai ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanannya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara, menganalisis pengaruh ketepatan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara, dan mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan dan ketepatan administrasi secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cikarang Utara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik, serta memberikan informasi dan rekomendasi bagi Pemerintah Kecamatan Cikarang Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif, yaitu proses pencarian pengetahuan yang memanfaatkan data numerik untuk memperoleh informasi mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur besaran pengaruh variabel independen, yaitu Kecepatan Pelayanan (X1) dan Ketepatan Administrasi (X2), terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan urusan administratif di Kantor Kecamatan Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bekasi dan proyeksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Bekasi, jumlah penduduk Kecamatan Cikarang Utara yang berusia 17 tahun ke atas pada tahun 2024 adalah sebesar 103.529 jiwa. Angka tersebut ditetapkan sebagai populasi (N) dalam penelitian ini. Penentuan jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10% ($e = 0,10$), yang umum digunakan pada penelitian sosial dengan populasi besar. Rumus Slovin adalah sebagai berikut: $n = N / (1 + N \times e^2)$. Dengan memasukkan nilai tersebut ke dalam rumus Slovin, perhitungannya adalah $n = 103.529 / (1 + 103.529 \times 0,01) = 103.529 / 1.036,29 = 99,9 \approx 100$ responden. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan populasi sebesar 103.529 jiwa dan tingkat kesalahan 10%, diperoleh jumlah sampel minimal sebesar 99,9 yang dibulatkan menjadi 100 orang masyarakat pengguna layanan Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling, yaitu setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai responden.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini meliputi Kecepatan Pelayanan (X1) yang didefinisikan sebagai kemampuan petugas dalam memberikan layanan publik secara cepat, tepat waktu, dan efisien sesuai SOP yang berlaku, dengan indikator waktu penyelesaian layanan, ketanggapan petugas, efisiensi prosedur, kesesuaian waktu dengan SOP, dan minimalisasi waktu tunggu. Ketepatan Administrasi (X2) didefinisikan sebagai keakuratan dan kelengkapan dalam proses pengelolaan dokumen, data, serta prosedur administrasi yang dilakukan petugas, dengan indikator keakuratan data dokumen, kelengkapan berkas administrasi, kesesuaian prosedur, minimalisasi kesalahan administrasi, dan kejelasan informasi persyaratan. Kepuasan Masyarakat (Y) didefinisikan sebagai tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja/hasil pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya, dengan indikator kesesuaian harapan dengan kenyataan, kepuasan terhadap kecepatan layanan, kepuasan terhadap akurasi administrasi, kepuasan terhadap keramahan petugas, dan keinginan untuk merekomendasikan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat yang sedang atau pernah menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan nilai 5 untuk Sangat Setuju, 4 untuk Setuju, 3 untuk Netral, 2 untuk Tidak Setuju, dan 1 untuk Sangat Tidak Setuju. Wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data pendukung, di mana peneliti melakukan komunikasi langsung dengan responden terpilih maupun petugas layanan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data, sedangkan analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Seluruh pengujian statistik dilakukan dengan menggunakan aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25. Uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk memverifikasi keakuratan setiap item



DOI:.....

<https://journal.journeydigitaledutama.com>

pertanyaan dalam instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$). Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian apabila digunakan secara berulang. Pengujian ini menggunakan nilai koefisien Cronbach's Alpha (α). Data dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menghitung tingkat kekuatan hubungan antara variabel independen dengan memeriksa nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat variasi dalam varians residual antarobservasi dalam model regresi. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memeriksa bagaimana variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Uji hipotesis meliputi uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat, dengan periode pengumpulan data pada bulan April hingga Mei 2026. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada masyarakat yang sedang menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang ditentukan berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dari populasi penduduk usia 17 tahun ke atas sebanyak 103.529 jiwa. Kuesioner yang disebarakan memuat pernyataan terkait tiga variabel utama, yaitu Kecepatan Pelayanan (X_1), Ketepatan Administrasi (X_2), dan Kepuasan Masyarakat (Y). Seluruh data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25 melalui serangkaian pengujian yang meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, alamat atau wilayah tempat tinggal, dan pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 58 orang dengan persentase sebesar 58%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang dengan persentase 42%. Dominasi responden laki-laki ini dapat dikaitkan dengan karakteristik Cikarang Utara sebagai kawasan industri, di mana sebagian besar tenaga kerja didominasi oleh laki-laki yang mengurus keperluan administratif secara langsung. Berdasarkan usia, responden dengan rentang usia 17–25 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase 22%, rentang usia 26–35 tahun sebanyak 45 orang dengan persentase 45%, rentang usia 36–45 tahun sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, dan responden berusia di atas 45 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 7%. Kelompok usia 26–35 tahun mendominasi karena kelompok ini merupakan kelompok usia produktif yang paling aktif mengurus administrasi kependudukan seperti KTP, KK, dan dokumen pendukung keperluan kerja.

Berdasarkan alamat atau wilayah tempat tinggal, distribusi responden menunjukkan bahwa responden paling banyak berasal dari kelurahan atau desa lainnya dalam lingkup Kecamatan Cikarang Utara dengan jumlah 31 orang atau 31%, diikuti oleh Cikarang Kota sebanyak 22 orang atau 22%, Karang Asih sebanyak 18 orang atau 18%, Pasir Gombang sebanyak 15 orang atau 15%, dan Waluya sebanyak 14 orang atau 14%. Distribusi ini mencerminkan keterwakilan warga dari seluruh wilayah administratif Kecamatan Cikarang Utara. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden berprofesi sebagai karyawan swasta atau buruh pabrik sebanyak 54 orang dengan persentase 54%, diikuti oleh wiraswasta atau pedagang sebanyak 19 orang dengan persentase 19%, ibu rumah tangga sebanyak 12 orang dengan persentase 12%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, dan pelajar atau mahasiswa sebanyak 7 orang dengan persentase 7%. Komposisi ini sejalan dengan karakteristik wilayah Cikarang Utara sebagai kawasan industri yang banyak menyerap tenaga kerja pada sektor manufaktur.

Tabulasi jawaban responden berdasarkan variabel Kecepatan Pelayanan (X1) menunjukkan hasil sebagai berikut. Pada pernyataan nomor 1 mengenai petugas kecamatan menyelesaikan permohonan dokumen sesuai waktu yang dijanjikan, dari 100 responden terdapat 3 responden atau 3% menjawab tidak setuju, 18 responden atau 18% menjawab netral, 54 responden atau 54% menjawab setuju, dan 25 responden atau 25% menjawab sangat setuju. Pada pernyataan nomor 2 mengenai petugas segera merespons dan membantu ketika tiba di loket, terdapat 2 responden atau 2% menjawab tidak setuju, 15 responden atau 15% menjawab netral, 58 responden atau 58% menjawab setuju, dan 25 responden atau 25% menjawab sangat setuju. Pada pernyataan nomor 3 mengenai alur prosedur pelayanan tidak membuang-buang waktu secara tidak perlu, terdapat 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju, 20 responden atau 20% menjawab netral, 52 responden atau 52% menjawab setuju, dan 23 responden atau 23% menjawab sangat setuju.

Pada pernyataan nomor 4 mengenai waktu penyelesaian layanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan, terdapat 2 responden atau 2% menjawab tidak setuju, 12 responden atau 12% menjawab netral, 56 responden atau 56% menjawab setuju, dan 30 responden atau 30% menjawab sangat setuju. Pada pernyataan nomor 5 mengenai waktu tunggu sebelum dilayani tergolong singkat dan tidak memberatkan, terdapat 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju, 5 responden atau 5% menjawab tidak setuju, 22 responden atau 22% menjawab netral, 48 responden atau 48% menjawab setuju, dan 24 responden atau 24% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil tabulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang positif terhadap kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara, meskipun masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian netral maupun tidak setuju terutama pada indikator minimalisasi waktu tunggu.

Tabulasi jawaban responden berdasarkan variabel Ketepatan Administrasi (X2) menunjukkan hasil sebagai berikut. Pada pernyataan nomor 1 mengenai data yang tercantum dalam dokumen sudah benar dan sesuai identitas, terdapat 2 responden atau 2% menjawab tidak setuju, 10 responden atau 10% menjawab netral, 52 responden atau 52% menjawab setuju, dan 36 responden atau 36% menjawab sangat setuju. Pada pernyataan nomor 2 mengenai petugas memberikan informasi lengkap mengenai persyaratan dokumen sebelum memulai proses layanan, terdapat 3 responden atau 3% menjawab tidak setuju, 14 responden atau 14% menjawab netral, 55 responden atau 55% menjawab setuju, dan 28 responden atau 28% menjawab sangat setuju. Pada pernyataan nomor 3 mengenai proses administrasi yang dilakukan petugas sudah sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku, terdapat 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju, 2 responden atau 2% menjawab tidak setuju, 16 responden atau 16% menjawab netral, 53 responden atau 53% menjawab setuju, dan 28 responden atau 28% menjawab sangat setuju.



DOI:.....

<https://journal.journeydigitaledutama.com>

Pada pernyataan nomor 4 mengenai tidak pernah mengalami kesalahan penulisan atau pencatatan data dalam dokumen yang dikeluarkan kecamatan, terdapat 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju, 6 responden atau 6% menjawab tidak setuju, 18 responden atau 18% menjawab netral, 46 responden atau 46% menjawab setuju, dan 29 responden atau 29% menjawab sangat setuju. Pada pernyataan nomor 5 mengenai petugas menjelaskan syarat dan ketentuan administrasi dengan bahasa yang mudah dipahami, terdapat 2 responden atau 2% menjawab tidak setuju, 11 responden atau 11% menjawab netral, 50 responden atau 50% menjawab setuju, dan 37 responden atau 37% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil tabulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang cukup positif terhadap ketepatan administrasi di Kantor Kecamatan Cikarang Utara, namun masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian tidak setuju terutama pada indikator minimalisasi kesalahan administrasi.

Tabulasi jawaban responden berdasarkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan hasil sebagai berikut. Pada pernyataan nomor 1 mengenai pelayanan yang diterima sudah sesuai harapan, terdapat 3 responden atau 3% menjawab tidak setuju, 14 responden atau 14% menjawab netral, 55 responden atau 55% menjawab setuju, dan 28 responden atau 28% menjawab sangat setuju. Pada pernyataan nomor 2 mengenai kepuasan terhadap kecepatan penyelesaian dokumen yang diberikan petugas, terdapat 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju, 16 responden atau 16% menjawab netral, 52 responden atau 52% menjawab setuju, dan 27 responden atau 27% menjawab sangat setuju. Pada pernyataan nomor 3 mengenai kepuasan karena tidak terjadi kesalahan dalam dokumen administrasi yang diterima, terdapat 2 responden atau 2% menjawab tidak setuju, 13 responden atau 13% menjawab netral, 49 responden atau 49% menjawab setuju, dan 36 responden atau 36% menjawab sangat setuju.

Pada pernyataan nomor 4 mengenai kepuasan dengan sikap dan perilaku petugas yang ramah, sopan, dan responsif, terdapat 2 responden atau 2% menjawab tidak setuju, 11 responden atau 11% menjawab netral, 54 responden atau 54% menjawab setuju, dan 33 responden atau 33% menjawab sangat setuju. Pada pernyataan nomor 5 mengenai kesediaan merekomendasikan Kantor Kecamatan Cikarang Utara kepada keluarga atau kenalan sebagai tempat pelayanan yang baik, terdapat 3 responden atau 3% menjawab tidak setuju, 17 responden atau 17% menjawab netral, 50 responden atau 50% menjawab setuju, dan 30 responden atau 30% menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil tabulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Cikarang Utara, meskipun masih terdapat sebagian responden yang memberikan penilaian netral maupun tidak setuju.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan variabel Kecepatan Pelayanan (X1) menghasilkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,197. Nilai r hitung untuk item X1.1 sebesar 0,612, item X1.2 sebesar 0,683, item X1.3 sebesar 0,594, item X1.4 sebesar 0,647, dan item X1.5 sebesar 0,571. Dengan demikian, seluruh lima item pernyataan variabel X1 dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Seluruh item pernyataan variabel Ketepatan Administrasi (X2) menghasilkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,197. Nilai r hitung untuk item X2.1 sebesar 0,641, item X2.2 sebesar 0,608, item X2.3 sebesar 0,579, item X2.4 sebesar 0,553, dan item X2.5 sebesar 0,622. Dengan demikian, seluruh lima item pernyataan variabel X2 dinyatakan valid. Seluruh item pernyataan variabel Kepuasan

Masyarakat (Y) menghasilkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,197. Nilai r hitung untuk item Y.1 sebesar 0,657, item Y.2 sebesar 0,634, item Y.3 sebesar 0,618, item Y.4 sebesar 0,591, dan item Y.5 sebesar 0,603. Dengan demikian, seluruh lima item pernyataan variabel Y dinyatakan valid dan layak digunakan.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kecepatan Pelayanan (X1) sebesar 0,814 dengan N of Items sebanyak lima pernyataan. Nilai Cronbach's Alpha 0,814 lebih besar dari 0,60, sehingga variabel Kecepatan Pelayanan (X1) dinyatakan reliabel. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Ketepatan Administrasi (X2) sebesar 0,827. Nilai tersebut 0,827 lebih besar dari 0,60 sehingga variabel Ketepatan Administrasi (X2) dinyatakan reliabel. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,839. Nilai tersebut 0,839 lebih besar dari 0,60 sehingga variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan reliabel. Dengan demikian seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,123. Karena nilai 0,123 lebih besar dari 0,05, maka data residual dalam model regresi ini dinyatakan berdistribusi normal. Hasil ini memenuhi asumsi dasar regresi linear berganda. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance dari kedua variabel independen sebesar 0,634 yang lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,577 yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian, tidak terdapat multikolinearitas pada model regresi ini. Hasil uji heteroskedastisitas melalui analisis grafik Scatterplot antara nilai residual (SRESID) dan nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola yang beraturan. Dengan demikian, disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 2,145 + 0,387X_1 + 0,412X_2 + e$. Nilai konstanta sebesar 2,145 berarti apabila variabel Kecepatan Pelayanan (X1) dan Ketepatan Administrasi (X2) bernilai nol, maka Kepuasan Masyarakat (Y) tetap sebesar 2,145 satuan. Koefisien regresi X1 sebesar 0,387 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kecepatan Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,387 satuan, dengan asumsi X2 konstan. Koefisien regresi X2 sebesar 0,412 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Ketepatan Administrasi akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,412 satuan, dengan asumsi X1 konstan. Koefisien X2 yang lebih besar dibandingkan X1 mengindikasikan bahwa Ketepatan Administrasi memiliki pengaruh yang sedikit lebih dominan dibandingkan Kecepatan Pelayanan dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Hasil uji parsial atau uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung X1 sebesar 4,218 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak, yang berarti Kecepatan Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Nilai t hitung X2 sebesar 4,631 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak, yang berarti Ketepatan Administrasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Hasil uji simultan atau uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 67,384 lebih besar dari F tabel 3,09 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Artinya, Kecepatan Pelayanan dan Ketepatan Administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,582 atau 58,2%. Hal ini berarti variabel Kecepatan Pelayanan (X1) dan Ketepatan Administrasi (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 58,2%, sedangkan sisanya sebesar 41,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini seperti keramahan petugas, kenyamanan



DOI:.....

<https://journal.journeydigitaledutama.com>

ruang tunggu, kemudahan akses, dan faktor-faktor lainnya. Nilai R sebesar 0,763 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen tergolong kuat.

3.2 Pembahasan

Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Bersumber pada hasil uji t pada variabel Kecepatan Pelayanan (X1), nilai t hitung sebesar 4,218 lebih besar dari t tabel 1,985, dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Koefisien regresi X1 sebesar 0,387 menunjukkan arah pengaruh yang positif, artinya semakin cepat pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riauati dan DwiYanti (2023) berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat" yang dipublikasikan dalam Jurnal REMIK Vol. 7 No. 1. Penelitian tersebut membuktikan bahwa dimensi responsiveness yang berkaitan erat dengan kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan. Selain itu, hasil penelitian ini juga konsisten dengan kajian Hendriyaldi (2023) yang menemukan bahwa dimensi reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan kecamatan dengan nilai t hitung 2,487 lebih besar dari t tabel 1,664.

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat mencerminkan kemampuan aparatur dalam merespons dan memproses kebutuhan masyarakat secara efisien tanpa mengurangi kualitas hasil layanan yang diberikan. Sinambela (2019) mendefinisikan kecepatan pelayanan sebagai kemampuan pemberi layanan dalam menyelesaikan tugas atau proses pelayanan kepada masyarakat dalam batas waktu yang telah ditentukan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Kecepatan ini tidak hanya diukur dari lamanya waktu proses, tetapi juga mencakup ketanggapan petugas dalam menerima dan memproses permintaan layanan secara menyeluruh. Tjiptono (2020) mendefinisikan kecepatan pelayanan berkaitan erat dengan daya tanggap penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna, di mana pelayanan yang responsif akan meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Parasuraman et al. dalam Lupiyoadi (2021) menegaskan bahwa kecepatan merupakan bagian dari dimensi responsiveness yang menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik.

Mengingat karakteristik masyarakat Cikarang Utara yang sebagian besar merupakan pekerja industri dengan waktu yang sangat terbatas, kecepatan layanan menjadi faktor yang sangat dihargai dan langsung berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Hasil tabulasi menunjukkan bahwa indikator minimalisasi waktu tunggu memperoleh respons netral atau tidak setuju yang cukup tinggi, yaitu sebesar 27%, sehingga hal ini perlu menjadi prioritas perbaikan bagi pihak kecamatan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum kecepatan pelayanan sudah dinilai baik, masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam hal pengurangan waktu tunggu masyarakat sebelum dilayani. Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa fungsi kecepatan pelayanan dalam konteks pelayanan publik

adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi birokrasi pemerintahan, memberikan kepastian waktu kepada masyarakat, mengurangi biaya sosial dan ekonomi yang ditanggung masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Pengaruh Ketepatan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat. Bersumber pada hasil uji t pada variabel Ketepatan Administrasi (X2), nilai t hitung sebesar 4,631 lebih besar dari t tabel 1,985, dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Ketepatan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Koefisien regresi X2 sebesar 0,412 yang lebih besar dibandingkan X1 sebesar 0,387 mengindikasikan bahwa Ketepatan Administrasi memiliki pengaruh yang sedikit lebih dominan dibandingkan Kecepatan Pelayanan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Temuan ini selaras dengan penelitian Nugroho dan Prasetyo (2023) yang menemukan bahwa ketepatan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung 78,342 di Kantor PTSP Kota Bekasi. Dominasi pengaruh X2 ini dikuatkan oleh data preliminary penelitian, di mana tema Ketepatan Informasi dan Administrasi menjadi sumber keluhan terbanyak dari ulasan masyarakat di Google Maps tanpa satu pun pujian, menandakan bahwa masyarakat sangat sensitif terhadap keakuratan dan kelengkapan dokumen yang mereka terima.

Ketepatan administrasi merupakan kemampuan aparatur pemerintah dalam mengelola, memproses, dan mendokumentasikan data serta berkas administrasi masyarakat secara akurat, lengkap, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Siagian, 2018). Administrasi yang tepat menjamin bahwa hak-hak masyarakat atas dokumen dan layanan yang mereka butuhkan dapat terpenuhi tanpa hambatan akibat kesalahan prosedural. Handyaningrat (2019) menyatakan bahwa ketepatan dalam proses administrasi mencakup keakuratan data, kelengkapan dokumen, serta kesesuaian antara prosedur yang dijalankan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kasmir (2020) menambahkan bahwa ketepatan administrasi tidak hanya menyangkut kebenaran data secara teknis, tetapi juga mencakup kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang tepat dan memadai kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi.

Hasil tabulasi menunjukkan bahwa indikator minimalisasi kesalahan administrasi mendapatkan persentase jawaban tidak setuju tertinggi, yaitu sebesar 7%, sehingga diperlukan sistem verifikasi ganda atau double-check sebelum penerbitan dokumen, serta peningkatan kompetensi petugas dalam pengelolaan database kependudukan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum ketepatan administrasi sudah dinilai baik, masih terdapat kesalahan-kesalahan administrasi yang dirasakan oleh sebagian masyarakat. Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa tujuan pengukuran dan peningkatan kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik secara terukur, mendorong perbaikan dan inovasi berkelanjutan, memberikan masukan bagi pimpinan instansi, meningkatkan kepercayaan dan legitimasi masyarakat, serta mendukung terwujudnya good governance yang berlandaskan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan responsivitas.

Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Ketepatan Administrasi Secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat. Bersumber pada hasil uji F, nilai F hitung sebesar 67,384 lebih besar dari F tabel 3,09, dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian, Kecepatan Pelayanan dan Ketepatan Administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara dengan kontribusi R^2 sebesar 58,2%. Temuan ini selaras dengan penelitian Santoso dan Fitriani (2022) yang menemukan pengaruh simultan kecepatan dan ketepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan R^2 sebesar 0,714 di Puskesmas Cikarang Utara, serta penelitian Wijayanti dan Kusuma (2023) yang menemukan pengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan di Kecamatan Cikarang Barat.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan puas atau sangat puas



DOI:.....

<https://journal.journeydigitaledutama.com>

(Kotler & Keller, 2018). Zeithaml et al. dalam Tjiptono (2020) mendefinisikan kepuasan merupakan penilaian pelanggan atas suatu produk atau layanan yang menggambarkan apakah layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Kegagalan dalam memenuhi kebutuhan tersebut dianggap sebagai ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanannya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Di sisi lain, terdapat penelitian yang menunjukkan kondisi berbeda. Hasil kajian Nurdiana et al. (2024) berjudul "Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah Kecamatan Terhadap Manajemen Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Dalam Mewujudkan Efektivitas Pencapaian Program Pelayanan Pemerintah Kecamatan" menemukan bahwa tidak semua dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan di setiap konteks kecamatan. Faktor-faktor kontekstual seperti kapasitas sumber daya manusia aparatur, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta tingkat kebutuhan administratif masyarakat turut menentukan efektivitas layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk menelaah variabel-variabel moderator yang dapat memperlemah atau memperkuat hubungan antara kecepatan pelayanan dan ketepatan administrasi dengan kepuasan masyarakat, terutama di daerah dengan karakteristik industri yang berbeda.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,582 atau 58,2% menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 58,2% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 41,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut antara lain keramahan petugas, kenyamanan ruang tunggu, kemudahan akses, dan faktor-faktor lainnya. Moenir (2019) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan administrasi, keramahan dan sikap petugas, kenyamanan lingkungan pelayanan, serta kemudahan akses dan prosedur layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh, pihak Kantor Kecamatan Cikarang Utara perlu memperhatikan faktor-faktor lain tersebut secara komprehensif.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, indikator kepuasan masyarakat meliputi kesesuaian harapan dengan kenyataan, kepuasan terhadap kecepatan layanan, kepuasan terhadap akurasi administrasi, kepuasan terhadap keramahan petugas, dan keinginan untuk merekomendasikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan ketepatan administrasi merupakan dua faktor yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat, namun masih terdapat faktor lain yang juga perlu diperhatikan. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cikarang Utara harus dilakukan secara holistik dan berkelanjutan dengan memperhatikan seluruh dimensi kualitas pelayanan yang ada.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoretis bahwa kecepatan pelayanan dan ketepatan administrasi merupakan variabel yang dapat diandalkan untuk memprediksi kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan. Implikasi praktisnya adalah bahwa pihak Kantor Kecamatan Cikarang Utara perlu mengoptimalkan sistem antrian digital, menetapkan standar waktu layanan yang ketat untuk setiap jenis dokumen, menambah loket pelayanan pada jam-jam sibuk,

menerapkan sistem penjadwalan berbasis digital, memberikan pelatihan teknis aparatur dalam pengelolaan data kependudukan, serta menerapkan sistem verifikasi ganda sebelum penerbitan dokumen. Bagi Pemerintah Kabupaten Bekasi, standardisasi prosedur pelayanan di seluruh kecamatan diperlukan untuk mengurangi inkonsistensi kualitas layanan yang tercermin dari polarisasi ekstrem ulasan masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain seperti keramahan petugas, kenyamanan fasilitas ruang tunggu, dan kemudahan akses layanan, serta memperluas cakupan penelitian pada instansi pelayanan publik lainnya dengan karakteristik yang berbeda.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan software SPSS versi 25, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Kecepatan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,218 lebih besar dari t tabel 1,985, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,387 menunjukkan arah pengaruh yang positif, artinya semakin cepat pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Ketepatan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,631 lebih besar dari t tabel 1,985, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,412 (lebih besar dari X_1) menunjukkan bahwa Ketepatan Administrasi memiliki pengaruh yang sedikit lebih dominan dibandingkan Kecepatan Pelayanan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Kecepatan Pelayanan dan Ketepatan Administrasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Utara. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 67,384 lebih besar dari F tabel 3,09, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,582 atau 58,2% menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 58,2% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 41,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis mengajukan beberapa saran. Bagi Kantor Kecamatan Cikarang Utara, mengingat Kecepatan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, pihak kecamatan perlu mengoptimalkan sistem antrian digital dan menetapkan standar waktu layanan yang ketat untuk setiap jenis dokumen (KTP, KK, Akta Kelahiran, surat pindah). Hasil tabulasi menunjukkan bahwa indikator minimalisasi waktu tunggu memperoleh respons netral/tidak setuju yang cukup tinggi (27%), sehingga hal ini perlu menjadi prioritas perbaikan. Penambahan loket pelayanan pada jam-jam sibuk dan penerapan sistem penjadwalan berbasis digital dapat menjadi solusi alternatif. Mengingat Ketepatan Administrasi memiliki pengaruh paling dominan dan menjadi sumber keluhan terbanyak berdasarkan data preliminary, investasi pada pelatihan teknis aparatur dalam pengelolaan data kependudukan perlu diprioritaskan. Hasil tabulasi menunjukkan bahwa indikator minimalisasi kesalahan administrasi mendapatkan persentase jawaban tidak setuju tertinggi (7%), sehingga diperlukan sistem verifikasi ganda (double-check) sebelum penerbitan dokumen, serta peningkatan kompetensi petugas dalam pengelolaan database kependudukan. Bagi Pemerintah Kabupaten Bekasi, mengingat nilai R^2 sebesar 58,2% dan masih terdapat 41,8% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi menyeluruh yang mencakup variabel-variabel lain seperti keramahan petugas, kenyamanan fasilitas ruang tunggu, dan kemudahan akses layanan. Standardisasi prosedur pelayanan di seluruh kecamatan Kabupaten Bekasi



DOI:.....

<https://journal.journeydigitaledutama.com>

juga diperlukan untuk mengurangi inkonsistensi kualitas layanan yang tercermin dari polarisasi ekstrem ulasan masyarakat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi. (2023). *Kecamatan Cikarang Utara dalam Angka 2023*. BPS Kabupaten Bekasi.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi. (2024). *Kecamatan Cikarang Utara dalam Angka 2024*. BPS Kabupaten Bekasi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handyaningrat, S. (2019). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Gunung Agung.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hasanah, N., & Widodo, A. (2021). Pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45–57.
- Kasmir. (2020). *Etika customer service*. PT RajaGrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi* (Edisi ke-3). Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2019). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nugroho, B., & Prasetyo, A. (2023). Pengaruh ketepatan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 23–35.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Rahmawati, D., & Supriyanto, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 5(3), 112–124.
- Santoso, R., & Fitriani, N. (2022). Pengaruh kecepatan dan ketepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Cikarang Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 78–90.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi* (Edisi ke-7). Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sylvia, R., & Sitio, A. (2018). Pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 11(2), 34–46.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi ke-3). Andi.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wennabi, D. (2015). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 15–28.
- Wijayanti, R., & Kusuma, A. (2023). Pengaruh kecepatan pelayanan dan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cikarang Barat. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 88–102.