

Pengaruh Fasilitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Medan Area

*Angel A Sihombing¹, Diva Angel Situmeang², Mahalia Talita De Enjel Br Simbolon³,
Nurul Khoirunnisa⁴*

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Indonesia

*angelsihombing36@gmail.com¹, divasitumeang2020@gmail.com, mahaliasimbolon@gmail.com,
nurulkhoirunnisaaa06@gmail.com*

Abstrak: Tulis kembali judul Artikel dalam Bahasa Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Area. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk melihat hubungan antara kedua variabel. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima pelayanan di kantor tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan publik berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, serta sarana pendukung yang lengkap mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu fasilitas agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: fasilitas pelayanan publik; kepuasan masyarakat; pelayanan publik; kecamatan; administrasi pemerintahan

Abstract: Article title is rewritten in English.

This study aims to determine the effect of public service facilities on community satisfaction at the Medan Area Sub-District Office. This study uses a quantitative approach with an associative method to examine the relationship between the two variables. Data were obtained through observation, interviews, and questionnaires distributed to people receiving services at the office. The results of the study indicate that public service facilities play an important role in creating comfort and shaping positive public perceptions of the quality of government services. Adequate facilities such as comfortable waiting rooms, clean environments, and comprehensive support facilities can increase public satisfaction with the services provided. This study is expected to serve as a consideration for local governments in improving the quality of facilities so that public services can run more effectively, efficiently, and be oriented towards public satisfaction.

Keyword: public service facilities; public satisfaction; public services; subdistrict; government administration

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat. (Sari & Ningsih, 2025) menyebutkan bahwa istilah pelayanan publik (public service) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun lembaga lain demi kepentingan umum. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan efektivitas, efisiensi, serta orientasi birokrasi terhadap kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, fasilitas pelayanan publik berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Kecamatan Medan Area merupakan wilayah administratif dengan intensitas pelayanan publik yang cukup tinggi. Berdasarkan data BPS (Angka, 2024), jumlah penduduk di kecamatan ini mencapai 116.714 jiwa, sedangkan pegawai yang bertugas di Kantor Camat hanya berjumlah 18 orang. Ketimpangan antara jumlah penduduk dan tenaga pelayanan tersebut menimbulkan beban kerja yang tinggi, sementara fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu, kursi, papan informasi, serta sarana penunjang lainnya masih sangat terbatas. Kondisi ini sering kali menyebabkan masyarakat merasa kurang nyaman dan menimbulkan berbagai keluhan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, peningkatan fasilitas menjadi hal mendesak untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara teoritis, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh (Rosy, 2022) serta (Darma et al., 2023) menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dan terawat mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap instansi pemerintah. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di tingkat kelurahan atau dinas tertentu, belum secara spesifik meneliti kondisi pelayanan di tingkat kecamatan dengan

keterbatasan sumber daya sebagaimana di Kecamatan Medan Area. Inilah yang menjadi *research gap* penelitian ini, yakni belum adanya kajian empiris yang mengukur secara langsung pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi namun fasilitas yang terbatas.

Dari sisi kebaruan (*novelty*), penelitian ini menawarkan pendekatan baru dengan menganalisis hubungan antara fasilitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat melalui pendekatan kuantitatif berbasis data lapangan di tingkat kecamatan. Penelitian ini juga menitikberatkan pada aspek efisiensi dan kenyamanan fasilitas sebagai indikator penting peningkatan mutu pelayanan publik, yang masih jarang dibahas dalam penelitian serupa di wilayah Sumatera Utara.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Area, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas fasilitas pelayanan, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan publik berdasarkan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta manfaat praktis bagi pemerintah daerah dalam membangun sistem pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berkeadilan.

Landasan berpikir penelitian ini berpedoman pada teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. dalam (Futum Hubaib, 2021) serta Tjiptono dan Chandra dalam (Damayanti et al., 2019), yang menempatkan fasilitas (*tangible*) sebagai dimensi utama dalam pengukuran mutu layanan. Selain itu, Ridwan dan Sudrajat (2009) dalam (Ilmi & Sugiyarti, n.d.) menegaskan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan bagian penting dari enam indikator pelayanan publik ideal. Dengan demikian, peningkatan fasilitas tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan serta pengaruh antara variabel

fasilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Area. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu menjelaskan hubungan sebab-akibat antara dua variabel secara objektif berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden penelitian.

Subjek penelitian adalah masyarakat yang memanfaatkan layanan di Kantor Camat Medan Area, sedangkan objek penelitian meliputi dua variabel utama, yaitu fasilitas pelayanan publik sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (Y). Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat yang menerima layanan administrasi dari kantor tersebut. Berdasarkan rata-rata jumlah pengunjung yang dilayani, ditetapkan sampel sebanyak 30 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling, yakni responden yang secara kebetulan datang dan bersedia memberikan tanggapan selama proses penelitian berlangsung.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu: (1) observasi langsung untuk meninjau kondisi fasilitas serta proses pelayanan di lapangan; (2) wawancara singkat dengan pegawai dan masyarakat untuk memperoleh informasi pendukung mengenai mutu pelayanan; dan (3) penyebaran kuesioner berbasis skala Likert yang digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kondisi fasilitas serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kuesioner terdiri atas dua bagian utama, yakni pernyataan mengenai aspek fasilitas (kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, kelengkapan sarana, dan kemudahan akses) serta pernyataan mengenai kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan, kecepatan, dan sikap petugas.

Pelaksanaan penelitian dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu: (1) tahap persiapan, yang meliputi penyusunan instrumen dan pengujian validitas serta reliabilitas kuesioner; (2) tahap pelaksanaan, berupa penyebaran angket kepada responden; (3) tahap pengumpulan dan pengolahan data dari hasil kuesioner; dan (4) tahap analisis serta penarikan kesimpulan. Keseluruhan kegiatan penelitian dilaksanakan selama bulan September 2025 di Kantor Camat Medan Area, Kota Medan.

Data yang telah diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear sederhana untuk mengukur sejauh mana pengaruh fasilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Sebelum uji regresi dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas guna memastikan ketepatan instrumen, serta uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas

dan linearitas. Proses pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS versi 25, dan hasil analisis kemudian ditafsirkan untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Area

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Medan Area. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang terdiri atas dua variabel utama, yaitu fasilitas pelayanan publik (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Sebelum dilakukan analisis, data diuji terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai corrected item-total correlation >0.3 , sehingga seluruh item dinyatakan valid. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,934 yang berarti variabel tersebut reliabel dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana menggunakan program SPSS versi 25 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.921 + 0.457 (X)$$

$$Y = 1.921 + 0.457 (3.23)$$

Nilai koefisien regresi sebesar 0,457 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel fasilitas pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,457 satuan. Hasil ini menandakan bahwa fasilitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,125 dengan taraf signifikansi $0,004 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis (H1) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y diterima dan H₀ ditolak

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi (R²) sebesar 0,259, yang berarti bahwa 25,9% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh fasilitas pelayanan publik, sedangkan

sisanya 74,1% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kecepatan pelayanan, sikap petugas, prosedur administrasi, dan transparansi informasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Puspitasari dkk (Kantor et al., 2025) yang menegaskan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh sarana pendukung, tetapi juga aspek lain seperti komunikasi dan ketepatan prosedur.

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas pelayanan publik yang tersedia di Kantor Camat Medan Area, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa fasilitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Penelitian ini juga mendukung teori Hardiyansyah dalam (Setyarini, 2021) yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan merupakan bagian dari dimensi berwujud (tangible) dalam kualitas pelayanan. Dengan fasilitas yang memadai, masyarakat merasa nyaman dan percaya terhadap kinerja aparatur. Masyarakat cenderung merasa puas ketika sarana dan prasarana pelayanan disediakan dengan baik, bersih, nyaman, dan mudah diakses.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Rosy, 2022) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas fasilitas pelayanan publik berbanding lurus dengan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat. Begitu juga dengan penelitian Harahap dalam (Azwar, 2019) yang menemukan bahwa kelengkapan fasilitas fisik berperan besar dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan terpercaya. Penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi petugas, tetapi juga oleh kondisi fisik lingkungan pelayanan.

Temuan ini juga mendukung teori (Futum Hubaib, 2021) dalam model SERVQUAL yang menempatkan tangible (fasilitas fisik) sebagai salah satu dimensi utama kualitas pelayanan. Sejalan dengan itu, (Darma et al., 2023) menyatakan bahwa fasilitas pelayanan

publik merupakan sarana pendukung utama yang menunjang efektivitas dan efisiensi layanan. Fasilitas yang baik dapat menimbulkan kesan profesional, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mempercepat proses administrasi. Dengan demikian, fasilitas pelayanan publik bukan sekadar sarana pendukung, tetapi menjadi komponen strategis dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Selain memperkuat teori yang ada, penelitian ini juga menghadirkan novelty (kebaruan) dengan menyoroti konteks kantor kecamatan sebagai unit pelayanan terdepan di masyarakat. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada instansi besar atau lembaga vertikal, sedangkan penelitian ini berfokus pada tingkat kecamatan yang memiliki keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Kondisi ini membuat hasil penelitian lebih relevan bagi pemerintah daerah, khususnya dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di lingkungan pemerintahan tingkat bawah.

Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa perbaikan fasilitas publik seperti penyediaan ruang tunggu yang memadai, kursi yang cukup, papan informasi digital, serta kebersihan lingkungan kantor akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Pemerintah daerah perlu memperhatikan aspek kenyamanan dan aksesibilitas fasilitas karena hal tersebut menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan publik yang humanis dan berorientasi pada warga.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian berjudul “Pengaruh Fasilitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Medan Area”, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah di lingkungan kecamatan.

Temuan penelitian menegaskan bahwa fasilitas pelayanan publik memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap mutu layanan administratif. Aspek-aspek seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, kelengkapan sarana kerja, serta kemudahan akses terhadap layanan terbukti memberikan

kontribusi nyata terhadap kepuasan masyarakat. Namun, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa besarnya kontribusi fasilitas terhadap kepuasan masyarakat hanya sebesar 25,9%, sehingga masih terdapat variabel lain yang turut berpengaruh, seperti kompetensi pegawai, kecepatan pelayanan, sikap petugas, serta kejelasan prosedur administrasi.

Secara keseluruhan, kondisi fasilitas di Kantor Camat Medan Area masih perlu mendapat perhatian dan peningkatan, terutama dalam hal sarana fisik serta sistem pendukung pelayanan. Sejumlah responden mengungkapkan adanya kekurangan seperti ruang tunggu yang sempit, sirkulasi udara yang kurang baik, dan keterbatasan media informasi publik. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas sudah tersedia, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat terhadap standar pelayanan publik yang ideal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pembenahan fasilitas secara berkala agar pelayanan publik di tingkat kecamatan dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari sisi akademis, hasil penelitian ini memperkuat teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya aspek fisik (*tangible aspects*) sebagai salah satu determinan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga memberikan kontribusi baru karena dilakukan di tingkat kecamatan, yang selama ini masih jarang menjadi fokus penelitian. Dengan demikian, temuan ini dapat dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya di wilayah perkotaan dengan karakteristik pelayanan publik yang kompleks dan padat.

Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan masukan penting bagi pemerintah daerah, khususnya Kecamatan Medan Area, untuk melakukan pembenahan fasilitas pelayanan publik. Pemerintah disarankan mengalokasikan anggaran khusus guna memperbaiki dan menambah sarana pendukung seperti perluasan ruang tunggu, penambahan kursi, peningkatan kebersihan lingkungan, serta penyediaan media informasi berbasis digital agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi pelayanan. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur juga diperlukan agar mereka dapat memberikan pelayanan dengan cepat, ramah, dan profesional sehingga kepuasan masyarakat meningkat secara menyeluruh.

Dari segi kebijakan, penelitian ini menekankan pentingnya penerapan standar minimal fasilitas pelayanan publik yang dapat menjadi acuan bagi seluruh kantor kecamatan. Standar tersebut mencakup kenyamanan fisik, ketersediaan sarana penunjang, serta aksesibilitas bagi

semua lapisan masyarakat termasuk kelompok rentan. Dengan adanya standar tersebut, pemerintah daerah dapat mewujudkan sistem pelayanan yang lebih adil, efisien, dan merata bagi seluruh warga.

Sebagai saran untuk penelitian mendatang, disarankan agar peneliti memperluas cakupan variabel dengan menambahkan aspek seperti kinerja aparatur, kejelasan prosedur, dan keterbukaan informasi publik. Hal ini penting untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran (mixed methods) guna menggali lebih dalam pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas fasilitas pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Fasilitas yang memadai tidak hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga menjadi simbol hadirnya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang adil, efektif, serta bermartabat bagi seluruh warga negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Angka, K. M. A. D. (2024). *Kecamatan Medan Area dalam Angka 2024* (B. K. Medan (ed.); Vol. 25). BPS Kota Medan.
- Azwar, H. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., Haris, I. A., Ekonomi, J. P., Ekonomi, F., Pendidikan, U., & Singaraja, G. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM). 11(1), 21–32.
- Darma, B., Wulansari, K. Y., & Delima, R. H. (2023). Pengaruh Fasilitas Kantor dan Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bajubang Kabupaten Batang Hari. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(2), 2413. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i2.4265>
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Ilmi, K. L., & Sugiyarti, S. R. (n.d.). ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK KADANG CINTA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR. *ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK*

*KADANG CINTA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR.*

- Kantor, D., Woja, C., Dompus, K., Puspitasari, A., Hayat, N., & Ariska, R. (2025). *Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Abstrak Pendahuluan*. 8(4), 145–153.
- Rosy, E. R. dan B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, XX(Xx), 61–72.
- Sari, D. F., & Ningsih, W. O. J. (2025). Analisis Strategis Keanggotaan Indonesia dalam BRICS terhadap Migrasi dan Proteksionisme Tenaga Kerja: Tinjauan Ekonomi Politik Migrasi. *Global and Policy Journal of International Relations*, 13(01), 1–14. <https://doi.org/10.33005/jgp.v13i01.5119>
- Setyarini, W. A. (2021). *Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021*. 16(2), 90–96.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dodi Pramana, S.Sos., M.Si selaku dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak penerbit JUDIKA yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam proses publikasi artikel ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.