

Pengaruh Efisiensi Pelayanan dan Sarana Prasarana Berbasis Green Operations terhadap Public Satisfaction (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Evelin Watumlawar¹, Hadinda², Hulawa Theresia Waileruny³

^{1,2,3}Universitas Pattimura, Indonesia

watumlawarevelin@gmail.com¹, diindajefri2@gmail.com², hulawatheresia@gmail.com³

Article History:

Received: 25 April 2026

Revised: 04 Mei 2026

Accepted: 06 Mei 2026

Keywords:

Efisiensi
Pelayanan,
Green
Operations,
Kepuasan
Masyarakat

*Efisiensi
Green
Kepuasan*

Abstract: Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama pemerintah daerah dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Instrumen penting untuk memahami persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan pemerintah adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Studi ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara Indeks Kepuasan Publik dan efektivitas pelayanan dan infrastruktur berbasis lingkungan di Kota Ambon. Penyedia layanan publik regional mengumpulkan data sekunder untuk penelitian ini dari Survei Kepuasan Publik (SKM) Kota Ambon tahun 2025. Penelitian dalam studi ini bersifat kuantitatif. Faktor efisiensi pelayanan dan infrastruktur berbasis hijau digunakan untuk mengklasifikasikan sembilan komponen SKM, sesuai dengan tujuan penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Para penulis studi berharap temuan mereka akan membantu administrasi kota Ambon dalam mengambil keputusan kebijakan yang lebih baik yang akan mengarah pada peningkatan standar pelayanan publik dalam jangka panjang.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu peran pemerintahan terpenting yang dialami langsung oleh warga negara adalah pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, setiap kebutuhan pelayanan warga negara dapat dipenuhi melalui pelayanan publik, yang didefinisikan sebagai suatu upaya atau serangkaian upaya yang dilakukan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Ketika pemerintah daerah mampu memenuhi tuntutan dan harapan konsumen jasanya, hal itu terlihat dari kualitas pelayanan publik mereka. Kualitas pelayanan termasuk daya tanggap, jaminan, empati, dan hal-hal yang nyata memengaruhi kepuasan publik, menurut pemasaran jasa (Tjiptono, 2016 ; Lovelock & Wirtz, 2016). Penyediaan layanan publik oleh pemerintah daerah harus efisien, efektif, dan berpusat pada kepuasan masyarakat dalam kerangka otonomi daerah. Dalam hal memaksimalkan sumber daya yang tersedia untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi, efisiensi sektor publik merupakan kunci untuk meningkatkan kinerja layanan (OECD, 2019).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pedoman penyusunan dan

pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 serta diperbarui dalam Pedoman Pelaksanaan SKM Tahun 2021, yang menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan. Pemerintah Kota Ambon secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bagian dari evaluasi kinerja pelayanan publik. Data IKM Tahun 2025 memberikan gambaran empiris mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Ambon.

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah efisiensi pelayanan. Pelayanan yang efisien berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, sederhana, dan dengan biaya yang terjangkau, sehingga mampu meningkatkan nilai yang dirasakan oleh masyarakat (OECD, 2019; Tjiptono, 2016). Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur layanan, bersama dengan efisiensi layanan, merupakan faktor utama dalam menentukan seberapa puas masyarakat terhadap suatu layanan. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas layanan, menurut studi empiris (Mahajani et al., 2024; Septianingrum & Raharjo, 2025).

Seiring dengan meningkatnya perhatian terhadap isu lingkungan dan keberlanjutan, konsep *green operations* mulai diadopsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep ini menekankan bahwa efisiensi operasional dapat berjalan seiring dengan upaya pelestarian lingkungan melalui penggunaan teknologi dan sumber daya yang ramah lingkungan (Porter & Van Der Linde, 1995). Sarana dan prasarana berbasis *green operations* tidak hanya berorientasi pada efisiensi penggunaan sumber daya, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kualitas pengalaman pengguna layanan. Hal ini didukung oleh perkembangan inovasi dan transformasi digital dalam pelayanan publik yang semakin menekankan aspek keberlanjutan (Miyanda et al., 2025).

IKM Kota Ambon telah tersedia, pemanfaatannya masih cenderung bersifat deskriptif dan belum banyak digunakan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor spesifik terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dengan menggunakan data SKM Kota Ambon tahun 2025, studi ini sangat penting untuk menjelaskan elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara IKM dan efisiensi layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Ambon, dengan menggunakan uraian yang telah disebutkan di atas sebagai titik awal. Layanan publik yang lebih efisien dan berkelanjutan adalah tujuan dari studi ini, dan temuannya diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pembuat kebijakan dalam upaya mencapai tujuan tersebut.

LANDASAN TEORI

1. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan publik merujuk pada kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan tepat guna. Efisiensi pelayanan tidak hanya dilihat dari sudut pandang internal organisasi, tetapi juga dari kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Efisiensi ini tercermin dalam kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, keterjangkauan biaya, serta kejelasan hasil layanan yang diterima masyarakat. Pelayanan yang efisien akan meminimalkan pemborosan waktu dan biaya, sehingga meningkatkan nilai manfaat dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Dalam perspektif kualitas pelayanan, efisiensi berkaitan erat dengan dimensi keandalan

(*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) yang menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan pelayanan (Lovelock & Wirtz, 2016 ; Tjiptono, 2016) . Selain itu, teori kepuasan pelanggan menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk dari kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dalam konteks sektor publik, efisiensi pelayanan juga menjadi bagian penting dalam peningkatan kinerja pelayanan sebagaimana ditekankan dalam laporan OECD (2019) terkait efisiensi sektor publik. Menurut penelitian empiris, efisiensi layanan sangat memengaruhi kepuasan publik. Masyarakat lebih cenderung mempercayai lembaga pemerintah ketika mereka menerima layanan yang cepat, mudah, dan transparan. Jadi, jika Anda ingin mengetahui seberapa baik layanan pemerintah, lihat saja efisiensinya.

2. Sarana Prasaranan Berbasis *Green Operations*

Konsep *green operations* dalam sektor publik menekankan pada pengelolaan operasional yang ramah lingkungan dan berkelanjutan melalui pemanfaatan sumber daya secara efisien. Dalam konteks pelayanan publik, *green operations* diwujudkan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung efisiensi energi, pemanfaatan teknologi digital, pengurangan penggunaan kertas, serta penciptaan lingkungan pelayanan yang nyaman dan sehat. Layanan publik menjadi lebih efisien dan berkualitas tinggi melalui penerapan gagasan ini, yang juga membantu melestarikan lingkungan.

Secara teori, infrastruktur adalah komponen fisik dari kualitas layanan yang berdampak pada bagaimana masyarakat memandang perusahaan (Lovelock & Wirtz, 2016) . Fasilitas pelayanan yang memadai dan modern akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Konsep ini juga didukung oleh Porter & Van Der Linde (1995) yang menyatakan bahwa praktik ramah lingkungan dapat meningkatkan efisiensi dan daya saing organisasi. Dalam praktik pelayanan publik, pemanfaatan teknologi dan sistem digital menjadi bagian penting dalam implementasi *green operations* yang mendukung efisiensi layanan. Oleh karena itu, sarana prasarana berbasis *green operations* tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, tetapi juga sebagai faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan indikator numerik tentang seberapa puas masyarakat umum dengan layanan yang ditawarkan oleh berbagai cabang pemerintahan. Persepsi terhadap sembilan elemen layanan persyaratan, proses, waktu layanan, harga atau tarif, spesifikasi produk, jenis layanan, kompetensi penyedia layanan, perilaku layanan, fasilitas dan infrastruktur, dan penanganan pengaduan membentuk dasar dari IIKM. Ketika membahas metrik IIKM, penting untuk dicatat bahwa metrik ini didasarkan pada persyaratan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang telah direvisi dan diperbarui.

Jika dilihat melalui lensa teori kepuasan, IKM menunjukkan seberapa baik penyampaian layanan aktual sesuai dengan harapan publik. Tingkat kepuasan publik berbanding lurus dengan tingkat kesesuaian. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Republik Indonesia juga mewajibkan penggunaan IIKM sebagai alat untuk menilai efisiensi dan efektivitas penyampaian pelayanan publik. Dengan demikian, IIKM merupakan alat penting untuk meningkatkan transparansi dan tanggung jawab pelayanan pemerintah, selain sebagai ukuran kepuasan pelanggan.

4. Hubungan Antar Variabel

4.1. Efisiensi Pelayanan terhadap *Public Satisfaction* (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Efisiensi pelayanan berhubungan langsung dengan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan layanan yang diterima masyarakat, hal ini merupakan komponen penting dalam menilai kualitas layanan publik. Menurut teori kualitas layanan, ketika harapan masyarakat dan penyampaian layanan yang sebenarnya selaras, hasilnya adalah tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Oleh karena itu, masyarakat akan memiliki kesan yang lebih baik terhadap penyedia layanan jika layanan tersebut efisien. Kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dapat ditingkatkan melalui efisiensi, yang ditunjukkan melalui proses yang jelas dan cepat, harga yang wajar, dan waktu respons yang singkat. Hal ini didukung oleh penelitian Septianingrum dan Raharjo (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi yang tinggi dalam menjelaskan variasi kepuasan. Selain itu, penelitian Mahajani et al., (2024) juga menemukan bahwa peningkatan kepuasan publik dan pengguna berbanding lurus dengan peningkatan kualitas layanan. Warga lebih cenderung puas dengan suatu layanan jika layanan tersebut efisien.

4.2. Sarana Prasarana Berbasis *Green Operations* terhadap *Public Satisfaction* (Indeks Kepuasan Masyarakat)

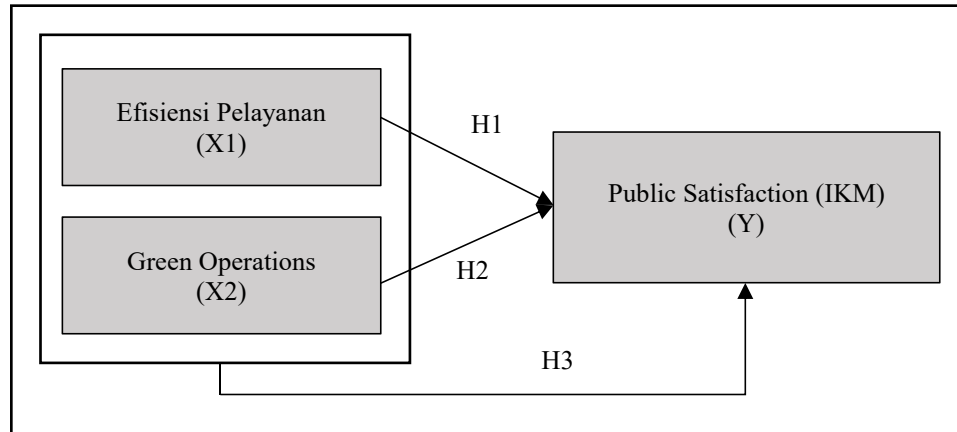
Sarana prasarana berbasis *green operations* berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena tidak hanya mendukung proses pelayanan, tetapi juga membentuk pengalaman pelayanan masyarakat. Dalam teori kualitas pelayanan, aspek fisik (*tangible*) seperti fasilitas, kenyamanan lingkungan, dan pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi kualitas layanan. Penerapan konsep *green operations* melalui digitalisasi layanan, efisiensi penggunaan sumber daya, serta pengurangan penggunaan kertas dapat meningkatkan kemudahan akses dan efektivitas pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian Hermawan et al. (2020) yang menunjukkan bahwa pelayanan berbasis teknologi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian Ardiansah et al. (2024) juga menunjukkan bahwa pengelolaan sistem pelayanan berbasis teknologi dan pengaduan publik berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, semakin baik sarana prasarana berbasis *green operations*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

4.3. Efisiensi Pelayanan dan Sarana Prasarana secara Simultan terhadap *Public Satisfaction* (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari interaksi berbagai dimensi pelayanan yang saling berkaitan, sehingga tidak dapat dijelaskan hanya oleh satu faktor saja. Efisiensi pelayanan dan sarana prasarana berbasis *green operations* merupakan dua komponen utama yang saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Efisiensi pelayanan berfokus pada proses dan sistem layanan, sedangkan sarana prasarana berfokus pada dukungan fasilitas dan lingkungan pelayanan. Kedua aspek ini harus berjalan secara sinergis untuk menghasilkan pengalaman pelayanan yang optimal. Hal ini didukung oleh penelitian Bowo dan Mahrudi (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas sistem pelayanan secara menyeluruh, serta penelitian Miyanda et al. (2025) yang menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas layanan secara signifikan. Dengan demikian, peningkatan kepuasan masyarakat memerlukan pendekatan yang terintegrasi antara efisiensi pelayanan dan pengembangan sarana prasarana berbasis keberlanjutan.

5. Kerangka Pikir

Kerangka konseptual yang digunakan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir

6. Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Efisiensi pelayanan berpengaruh positif terhadap *Public Satisfaction* (IKM).

H2: Sarana prasarana berbasis *green operations* berpengaruh positif terhadap *Public Satisfaction* (IKM).

H3: Efisiensi pelayanan dan sarana prasarana berbasis *green operations* secara simultan berpengaruh terhadap *Public Satisfaction* (IKM).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori untuk menguji pengaruh efisiensi pelayanan dan sarana prasarana berbasis *green operations* terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. Data yang digunakan merupakan data sekunder berupa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Ambon Tahun 2025 yang diperoleh dari Pemerintah Kota Ambon sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian dilaksanakan pada perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Ambon, dengan waktu penelitian menyesuaikan pelaksanaan SKM.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh responden SKM Tahun 2025, dengan teknik pengambilan data menggunakan metode sensus sehingga seluruh data digunakan sebagai objek analisis. Variabel penelitian terdiri dari efisiensi pelayanan (X1) dan sarana prasarana berbasis *green operations* (X2) sebagai variabel independen, serta *public satisfaction* (IKM) (Y) sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan melalui dokumentasi dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif serta regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antar variabel dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS (Sugiyono, 2013).

1. Operasional Variabel

Operasional variable dijabarkan pada tabel 1.

Tabel 1. Operasional

Variabel	Konsep	Indikator	Skala
Efisiensi Pelayanan (X1)	Kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, sederhana, dan dengan biaya yang wajar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Waktu pelayanan 3. Biaya/Tarif pelayanan 4. Produk spesifikasi jenis pelayanan 	Likert
Sarana Prasarana Berbasis Green Operations (X2)	Ketersediaan fasilitas pelayanan yang mendukung prinsip efisiensi, ramah lingkungan, dan berbasis teknologi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan prasarana pelayanan 2. Sistem/prosedur pelayanan berbasis teknologi 3. Persyaratan pelayanan berbasis digital 	Likert
Public Satisfaction (Indeks Kepuasan Masyarakat) (Y)	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna layanan (PermenPAN-RB)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu pelayanan 4. Biaya/Tarif 5. Produk layanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Sarana dan prasarana 9. Penanganan pengaduan 	Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda, diperoleh gambaran mengenai pengaruh efisiensi pelayanan dan sarana prasarana berbasis *green operations* terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pemerintah Kota Ambon.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.
Konstanta	12,45	-	-
Efisiensi Pelayanan (X1)	0,45	5,32	0,000
Sarana Prasarana (X2)	0,38	4,87	0,000

Tabel 3. Uji Simultan (Uji F)

F hitung	Sig.
56,78	0,000

Tabel 4. Koefisien Determinasi

R ²	Keterangan
0,62	62% IKM dijelaskan oleh X1 & X2

2. Pembahasan

2.1. Pengaruh Efisiensi Pelayanan terhadap *Public Satisfaction* (IKM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *public satisfaction* (IKM). Hal ini didukung oleh nilai t yang relatif tinggi dan nilai signifikansi yang lebih rendah dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa kepuasan publik berbanding lurus dengan efisiensi layanan. Dalam penelitian ini, efisiensi layanan diukur berdasarkan seberapa mudah prosedurnya, seberapa cepat layanannya, dan seberapa jelas biaya yang dibebankan kepada publik.

Dalam praktiknya, masyarakat cenderung merasa lebih puas ketika pelayanan yang diterima tidak berbelit-belit dan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif cepat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Septianingrum dan Raharjo (2025) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan publik, dengan efisiensi sebagai indikator utama dalam membentuk kesan publik terhadap layanan-layanan tersebut. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Mahajani et al. (2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, termasuk kecepatan dan kemudahan proses, berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, salah satu cara untuk melihat efisiensi pelayanan adalah sebagai komponen strategis dalam meningkatkan standar pelayanan publik dan memulihkan kepercayaan terhadap pemerintah.

2.2. Pengaruh Sarana Prasarana Berbasis *Green Operations* terhadap *Public Satisfaction* (IKM)

Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana berbasis *green operations* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *public satisfaction* (IKM). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari hasil akhir, tetapi juga dari kenyamanan dan fasilitas yang disediakan selama proses pelayanan. Sarana prasarana yang baik, tertata, serta didukung oleh penggunaan teknologi akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Penerapan konsep *green operations* melalui digitalisasi layanan dan efisiensi fasilitas turut memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kondisi ini membuat pelayanan terasa lebih modern, praktis, dan nyaman, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Temuan ini didukung oleh penelitian Hermawan et al. (2020) yang menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi mampu meningkatkan efektivitas layanan, serta penelitian Ardiansah et al. (2024) yang menyatakan bahwa sistem pelayanan berbasis teknologi dan pengelolaan pengaduan publik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian Miyanda et al. (2025) juga menegaskan bahwa transformasi digital layanan publik berpotensi meningkatkan kualitas layanan dan kebahagiaan warga. Oleh karena itu, peningkatan pengalaman pelanggan dan peningkatan kepuasan publik sama-sama terbantu oleh infrastruktur berbasis operasi hijau.

2.3. Pengaruh Efisiensi Pelayanan dan Sarana Prasarana secara Simultan berpengaruh terhadap *Public Satisfaction* (IKM)

Berdasarkan hasil Uji F mengungkapkan bahwa infrastruktur dan efisiensi layanan memiliki dampak yang cukup besar pada Indeks Kepuasan Publik jika digabungkan. Secara gabungan, kedua faktor ini menyumbang 0,62 dari total varians dalam kepuasan publik, menunjukkan bahwa keduanya sangat prediktif satu sama lain. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya kepuasan publik bukan hanya disebabkan oleh satu hal, melainkan oleh sejumlah faktor terkait layanan yang saling berkaitan.

Pelayanan yang efisien perlu didukung oleh sarana prasarana yang memadai agar hasilnya optimal. Sebaliknya, fasilitas yang baik juga tidak akan memberikan dampak maksimal jika tidak

diimbangi dengan proses pelayanan yang efisien. Hal ini sejalan dengan penelitian Bowo dan Mahrudi (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara menyeluruh, termasuk sistem layanan dan fasilitas pendukung. Selain itu, berbagai penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan dengan masing-masing variabel secara terpisah. Dengan demikian, kedua faktor ini perlu dikelola secara terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas berbasis *green operations* meningkatkan *public satisfaction* (IKM) di pemerintah kota Ambon. Terbukti bahwa efisiensi pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, sederhana, dan transparan. Sementara itu, fasilitas berbasis *green operations* juga meningkatkan kenyamanan dan kualitas pengalaman pelayanan masyarakat. Kedua variabel tersebut sangat penting untuk menentukan Tingkat *public satisfaction*. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan aspek efisiensi pelayanan serta pengembangan sarana prasarana.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, terutama karena menggunakan data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang bersifat agregat. Akibatnya, penelitian ini belum dapat menggambarkan secara menyeluruh perbedaan persepsi individu terhadap setiap indikator pelayanan. Selain itu, variabel yang digunakan hanya mencakup efisiensi pelayanan dan sarana prasarana berbasis *green operations*, sehingga tidak mencakup faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti inovasi pelayanan, budaya organisasi, dan kompetensi aparatur. Oleh karena itu, penelitian yang lebih mendalam tentang pengembangan manajemen operasional pelayanan publik harus dilakukan dengan data yang lebih rinci pada tingkat individu responden. Selain itu, perlu dipertimbangkan penggunaan metode campuran (*mixed methods*) dan studi komparatif antar daerah.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas Sp4n-Lapor! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847.
- Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DASAR DALAM PERSPEKTIF KUALITAS PELAYANAN. *Jurnal Perspektif*.
- Hermawan, Y., Purnawan, A., Nurnafajrin, R., & Lestari, N. R. (2020). Efektivitas pelayanan publik online situs web pemerintah daerah. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 11(2), 21–30.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, Jochen. (2016). *Services marketing : people, technology, strategy* (7th ed.). World Scientific.
- Mahajani, M. K., Asi, L. L., & Mendo, A. Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik

- terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS*, 7(1), 54–61.
- Miyanda, A., Patrisia, N. E., & Susiyanto. (2025). Inovasi dan transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Journal of Public Policy and Administration*, 7(1), 1.
- OECD. (2019). *Public Value in Public Service Transformation*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/47c17892-en>
- Porter, M. E., & Van Der Linde, C. (1995). Toward a New Conception of the Environment-Competitiveness Relationship. *Journal of Economic Perspectives*, 9(4), 97–118.
- Septianingrum, I. T., & Raharjo, T. H. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. *Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 17(3)(3), 999–1015. <https://doi.org/10.24905/permana.v17i3.1047>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).