



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BULUWATU KECAMATAN SUMALATA TIMUR KABUPATEN GORONTALO UTARA

Zulkarnain Hi Mallu<sup>1</sup>, Rosman Ilato<sup>2</sup>, Irawaty Igrisa<sup>3</sup>

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo

Email: [zuloliz@gmail.com](mailto:zuloliz@gmail.com)<sup>1</sup>, [rosmanilato@ung.ac.id](mailto:rosmanilato@ung.ac.id)<sup>2</sup>, [irawatyigrisa17@ung.ac.id](mailto:irawatyigrisa17@ung.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of the quality of public services on community satisfaction in Buluwatu Village, East Sumalata District, North Gorontalo Regency. This study uses a quantitative approach. Respondents in this study were Buluwatu people, totaling 77 people. The type of data in this study is primary. Data collection techniques by distributing questionnaires. The data analysis technique used simple linear regression. The results of this study indicate that the quality of public services has a positive and significant effect on community satisfaction in Buluwatu Village, East Sumalata District, North Gorontalo Regency with a value of 62.20%. While the remaining 37.80% is influenced by other variables not examined in this study such as the attitude of the implementer, village government communication with the community, community perception and the suitability of expectations with reality. The positive test results mean that the progressive creation of community satisfaction in Buluwatu Village, East Sumalata District, North Gorontalo Regency occurs because the village government through village officials is able to provide quality public services in accordance with community expectations.*

*Keywords: Community Satisfaction, Quality of Public Service*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat buluwatu, yang berjumlah 77 orang. Jenis data dalam penelitian ini yakni primer. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran angket. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara dengan nilai sebesar 62,20%. Sedangkan sisanya sebesar 37,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti sikap pelaksana, komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, persepsi masyarakat dan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa terciptanya kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara yang progresif terjadi karena pemerintah desa melalui aparat desa mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.*

*Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik*

## PENDAHULUAN

Program pembangunan dilaksanakan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. (Igirisa, I., Rahman, M., Abdussamad, J., Abdusamad, Z., & Husain, A. K, 2020). Salah satu indikatornya adalah meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu penerima layanan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal. Oleh karena itu untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Dalam hal memberikan pelayanan publik sering kali dapat dilihat dari kualitas dan kepuasan yang dialami langsung oleh sipenerima layanan, sehingga prosesnya tidak menimbulkan masalah dalam hal memberikan pelayanan yang ditinjau dari kualitas pelayanannya tersebut. salah satu tugas pokok birokrasi atau administrasi Negara adalah melaksanakan fungsi pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sesuai tingkatan baik pada pemerintah pusat maupun yang ada di daerah.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari peredaan antara kerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*exspetasion*) masyarakat bisa mengalami salah satu tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan maka masyarakat tidak akan puas. Menurut Handi Irawan dalam (Vellayati 2018: 13), Indikator kepuasan masyarakat mencakup *Servis quality*, *Emotional factor* dan *Biaya* (kemudahan mendapatkan pelayanan).

Pelayanan Publik tentunya perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika kualitas pelayanan publik dapat memberikan kualitas pelayanan yang Optimal, adapun indikator Kualitas pelayanan publik yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Pasolong (2016:135) diantaranya: *Daya Tanggap (Responsive)*, *Keandalan (Reliability)*, *Jaminan (Assurance)*, *Perhatian (Emphaty)*, dan *Kemampuan Fisik (Tangibles)*.

Berdasarkan Hasil Observasi yang ditemukan ternyata tingkat kepuasan masyarakat yang ada pada Kantor Desa Buluwatu masih kurang optimal, masalah pertama dilihat dari *service quality* (kualitas layanan) masih ada juga aparat desa tidak sesuai prosedur terkait dalam melayani sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan harapan dan membuat masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat desa sehingga masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan kurang optimal.

Kelemahan lainnya adalah Minimnya Sarana dan Prasarana, ini dapat dilihat dari ruang pelayanan yang belum ada dan juga kurangnya jumlah meja yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang bekerja, sehingga harus bergantian. Adapun kendala yang terdapat pada pelayanan yaitu dalam melakukan pelayanan masih ada yang membayar sehingga terdapat pembiayaan yang tidak perlu, masyarakat akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan pelayanan. Disatu sisi terjadi kenaikan jumlah orang yang berurusan dengan pelayanan seperti masih ada aparat desa yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, ini terjadi akibat lemahnya *emotional factor* (faktor emosional) sehingga kurangnya rasa percaya diri yang mengakibatkan kualitas pelayanan kurang maksimal.

Beberapa masalah tersebut, tentu dapat mempengaruhi para aparat kantor Desa Buluwatu di dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa lebih mendahulukan keluarga dan kerabat dekat sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan dikalangan masyarakat yang dilayani. Untuk kajian lebih mendalam berkaitan dengan uraian identifikasi tersebut, maka hubungan antara Kualitas pelayanan publik Desa Buluwatu dengan kepuasan masyarakat, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara.

## KAJIAN TEORI

### Kepuasan Masyarakat

Menurut (Rezha 2013) “Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan public”. Berbeda dengan pendapat Zeithaml dan Bitner dalam (Priansa 2017: 92) menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

Menurut Handi Irawan, dalam (Vellayati 2018: 13) ada 5 faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Penerima layana), yaitu:

- a. Kualitas produk, Pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, kualitas produknya baik. Kualitas produk adalah dimensi yang global atau paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu performance, durability, feature, reliability, consistency dan design.
- b. Harga, bagi pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen ini sangat penting untuk beberapa perusahaan tertentu dalam menciptakan kepuasan seperti misalnya: industri retail.
- c. *Service Quality*, Ini bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar 70

persen dan tidak mengherankan jika kepuasan terhadap pelayanan biasanya sulit untuk ditiru.

d. *Emotional Factor*, Komponen ini berlaku untuk pelayanan jasa yang berhubungan dengan gaya hidup seperti rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *emotional value* yang mendasari kepuasan masyarakat.

Biaya dan Kemudahan Mendapatkan pelayanan, masyarakat akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Menurut Surjadi (2012:55) dalam (Abdussamad 2016), “upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan mengikuti Siklus Deming yang dinamakan Siklus PDCA dari Dr. W. Edwards Deming yaitu meliputi tahap-tahap sebagai berikut: (1) Tahap Perencanaan (Plan); (2) Tahap Pelaksanaan Bertahap (Do); (3) Tahap Pemeriksaan (Check); (4) Tahap Pelaksanaan (Action)”.

Menurut Zeithaml dalam (Pasolong 2016: 135) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

1. **Tangibles**: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. **Realibility**: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. **Responsive**: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. **Assurance**: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. **Empathy**: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pelayanan publik mempunyai ciri *publik accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat sebagai pelaksana pelayanan itu sendiri.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini dilakukan selama 6 (Enam) bulan yaitu mulai bulan April 2021 sampai dengan bulan September 2021. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengambil sejumlah sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pokok dalam pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan pada tahun 2020 di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur dengan jumlah 509 orang/jiwa, maka diambil 15% dari populasi sehingga  $509 \times 15\% = 77$ . Jadi penelitian ini sampelnya sebanyak 77 yang akan diberikan kuesioner untuk menilai sejauh mana Pelayanan

Publik dengan Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021. Analisis regresi dalam hal ini digunakan untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. Analisis regresi linier sederhana ini dinyatakan dalam bentuk persamaan :

$$\hat{Y} = a + bX + e$$

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan Publik

$\hat{Y}$  = Kepuasan Masyarakat

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Korelasi

e = Error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### A. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil pengujian Analisis deskriptif yakni analisis atas jawaban responden dapat disajikan berikut ini:

##### 1. Kualitas Pelayanan Publik

**Tabel 1.1: Hasil Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan publik**

No	Skor Pernyataan			Skor Indikator			Kriteria Pernyataan	Kriteria Indikator
	Aktual	Ideal	%	Aktual	Ideal	%		
X1	325	385	84.42%	1,279	1,540	83.05%	Baik	Cukup Baik
X2	328	385	85.19%				Baik	
X3	325	385	84.42%				Baik	
X4	301	385	78.18%				Cukup Baik	
X5	328	385	85.19%	1,288	1,540	83.64%	Baik	Cukup Baik
X6	322	385	83.64%				Cukup Baik	
X7	317	385	82.34%				Cukup Baik	
X8	321	385	83.38%				Cukup Baik	
X9	334	385	86.75%	1,316	1,540	85.45%	Baik	Baik
X10	333	385	86.49%				Baik	
X11	325	385	84.42%				Baik	
X12	324	385	84.16%				Baik	
X13	308	385	80.00%	1,237	1,540	80.32%	Cukup Baik	Cukup Baik
X14	305	385	79.22%				Cukup Baik	
X15	316	385	82.08%				Cukup Baik	
X16	308	385	80.00%				Cukup Baik	
X17	323	385	83.90%	1,286	1,540	83.51%	Cukup Baik	Cukup Baik
X18	322	385	83.64%				Cukup Baik	
X19	321	385	83.38%				Cukup Baik	
X20	320	385	83.12%				Cukup Baik	
<b>Total</b>	<b>6,406</b>	<b>7,700</b>	<b>83.19%</b>	<b>Cukup Baik</b>				

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2021

Berdasarkan hasil pada tabel 4.9 terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan publik terletak pada kriteria yang cukup baik dengan skor variabel sebesar 83,19%. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara mampu memberikan pelayanan publik yang memiliki progres yang berkualitas. Pelayanan publik kepada masyarakat yang baik oleh pemerintah desa akan membuat masyarakat setempat memiliki persepsi yang baik terhadap kinerja pemerintah desa yang akhirnya akan merasa puas dengan berbagai layanan tersebut.

## 2. Kepuasan Masyarakat

**Tabel 1.2: Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan masyarakat**

No	Skor Pernyataan			Skor Indikator			Kriteria Pernyataan	Kriteria Indikator
	Aktual	Ideal	%	Aktual	Ideal	%		
Y1	315	385	81.82%	2,210	2,695	82.00%	Cukup Puas	Cukup Puas
Y2	311	385	80.78%				Cukup Puas	
Y3	303	385	78.70%				Cukup Puas	
Y4	324	385	84.16%				Puas	
Y5	327	385	84.94%				Puas	
Y6	317	385	82.34%				Cukup Puas	
Y7	313	385	81.30%				Cukup Puas	
Y8	318	385	82.60%				Cukup Puas	
Y9	307	385	79.74%	2,258	2,695	83.78%	Cukup Puas	Cukup Puas
Y10	328	385	85.19%				Puas	
Y11	320	385	83.12%				Cukup Puas	
Y12	340	385	88.31%				Puas	
Y13	313	385	81.30%				Cukup Puas	
Y14	332	385	86.23%				Puas	
Y15	317	385	82.34%				Cukup Puas	
Y16	325	385	84.42%				Puas	
Y17	315	385	81.82%	1,916	2,310	82.94%	Cukup Puas	Cukup Puas
Y18	320	385	83.12%				Cukup Puas	
Y19	311	385	80.78%				Cukup Puas	
Y20	328	385	85.19%				Puas	
<b>Total</b>	<b>6,384</b>	<b>7,700</b>	<b>82.91%</b>	<b>Cukup Puas</b>				

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2021

Berdasarkan hasil pada tabel 4.10 terlihat bahwa skor variabel kepuasan masyarakat sebesar 82,91% yang berada pada kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan

Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara belum begitu baik karena masyarakat belum merasakan adanya keadaan layanan publik yang sesuai dengan ekspektasi, baik dalam hal sarana prasarana pelayanan maupun sikap petugas dalam memberikan layanan publik.

## B. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Hasil perhitungan regresi dengan menggunakan program SPSS 21 yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1.3: Pengujian Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.182	3.301		7.325	.000
1 Kualitas Pelayanan Publik	.686	.062	.789	11.117	.000

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$\hat{Y} = 24,182 + 0,686 X$$

## C. Pengujian Hipotesis

Setelah diperoleh model persamaan regresi, maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji t disajikan sebagai berikut:

**Tabel 1.4: Hasil Pengujian Hipotesis**

Model	(Constant)	Variabel X
Nilai Koefisien (t-Hitung)	7.325	11.117
Signifikansi	0,000	<b>0,000</b>
t <sub>tabel</sub>		1,992
Keterangan		Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2021

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa nilai t<sub>hitung</sub> untuk variabel Kualitas pelayanan publik diperoleh sebesar 11,117 (dapat dilihat pula pada

tabel model regresi) sedangkan nilai t<sub>tabel</sub> pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas n-k-1 = 77-1-1= 75 sebesar 1,992 (Pengujian ini sifatnya dua arah, sebab proposisi hipotesis tidak mengisyaratkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat merupakan pengaruh yang positif atau negatif).

Jika kedua nilai t ini dibandingkan maka nilai t<sub>hitung</sub> masih lebih besar dibandingkan dengan nilai t<sub>tabel</sub> (11,117>1,992) sehingga H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Selain itu apabila kita membandingkan nilai signifikansi atau *Probability* (P<sub>value</sub>), maka dapat dilihat bahwa nilai *Probability* atau P<sub>value</sub> (0,000) dari pengujian ini lebih kecil dari 0.05. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa terciptanya kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara yang progresif terjadi karena pemerintah desa melalui aparat desa mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.

## D. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0%-100%. Hasil perhitungan koefisien detreminasi dengan menggunakan program SPSS 21 yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1.5: Pengujian Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 <sup>a</sup>	.622	.617	4.92390

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2021

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,622. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 62,20% variabilitas kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 37,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain tersebut yakni sikap pelaksana, komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, persepsi masyarakat dan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan.

## PEMBAHASAN

Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Hasil analisis jawaban responden melalui statistik deskriptif variabel kepuasan masyarakat diperoleh bahwa skor variabel kepuasan masyarakat

sebesar 82,91% yang berada pada kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara belum begitu baik karena masyarakat belum merasakan adanya keadaan layanan publik yang sesuai dengan ekspektasi, baik dalam hal sarana prasarana pelayanan maupun sikap petugas dalam memberikan layanan publik. Keberhasilan dan kepuasan masyarakat terhadap suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa skor terbaik yakni mengenai faktor emosional dengan skor sebesar 83,78% yang berarti bahwa faktor internal dalam diri masyarakat sangat menentukan apakah masyarakat itu puas dengan layanan publik sehingga pelayanan publik yang diberikan oleh aparat desa harus benar-benar layanan yang prima sehingga bisa berdampak nyata bagi kepuasan masyarakat. Kemudian skor terburuk yakni mengenai service quality dengan skor sebesar 82,00% yang berarti bahwa masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara merasakan kepuasan yang belum maksimal karena pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan standar kualitas layanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Hasil analisis jawaban responden melalui statistik deskriptif variabel kualitas pelayanan publik diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan publik

terletak pada kriteria yang cukup baik dengan skor variabel sebesar 83,19%. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara mampu memberikan pelayanan publik yang mulai memiliki progres yang berkualitas. Pelayanan publik kepada masyarakat yang baik oleh pemerintah desa akan membuat masyarakat setempat memiliki persepsi yang baik terhadap kinerja pemerintah desa yang akhirnya akan merasa puas dengan berbagai layanan tersebut.

Berdasarkan hasil skor tiap indikator diperoleh bahwa skor terbaik yakni mengenai responsive dengan skor sebesar 85,45% yang berarti bahwa pemerintah desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sangat merespon dengan positif berbagai kebutuhan layanan. Kemudian skor terburuk yakni mengenai assurance dengan skor sebesar 80,32% yang berarti bahwa di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara pelayanan publik masih belum maksimal karena kualitas pelayanan yang dijanjikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kualitas menurut Tjiptono (2015:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Sejalan dengan pendapat Abdussamad (2011:50), pelayanan publik adalah pelayanan yang

diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara dengan nilai sebesar 62,20%. Sedangkan sisanya sebesar 37,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti sikap pelaksana, komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, persepsi masyarakat dan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa terciptanya kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara yang progresif terjadi karena pemerintah desa melalui aparat desa mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Hasil ini Sejalan dengan pernyataan dari Barata (2013: 37) bahwa setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik simpulan penelitian

bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. Koefisien determinasi dari penelitian ini sebesar 62,20%. Sedangkan sisanya sebesar 37,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti sikap pelaksana, komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, persepsi masyarakat dan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa terciptanya kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara yang progresif terjadi karena pemerintah desa melalui aparat desa mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.

#### Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pemerintah Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara terus melakukan inovasi dalam pelayanan agar masyarakat menjadi lebih puas kemudian terus mengupayakan memperlihatkan sikap yang baik dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat.
2. Dalam upaya menciptakan kepuasan bagi masyarakat maka ada baiknya prosedur dalam pelayanan publik dibuat lebih sederhana sehingga waktu dalam memberikan layanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Penting bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini baik dari segi analisis data, variabel katalisator kepuasan masyarakat bahkan melakukan komparasi kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik pada pemerintah desa.

#### REFERENSI

- Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(02), 262-277.
- . (2011) Pelayanan Publik Kompetensi dan Komitmen Aparat Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu. PT Pustaka Indonesia Press. Jakarta.
- Barata, A. A. 2013. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT. Elex Media. Komputindo
- Igirisa, I., Rahman, M., Abdussamad, J., Abdusamad, Z., & Husain, A. K. (2020). *Implementation of Development Policy for Livestock Farming Business in Gorontalo Regency , Gorontalo , Indonesia*. *Sys Rev Pharm* 2020-11(12), 138–142. <https://doi:10.31838/srp.2020.12.23>
- Pasolong Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
- Priansa juni Donni. (2017). *Manajemen pelayanan prima*. Bandung: Alfabeta, cv
- Rezha, F. (2013) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)’,

*Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa  
Universitas Brawijaya*, 1(5), pp. 981–990.

Tjiptono Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4:  
Andi.

Vellayati, widiarum. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan public dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

