



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

**Siti Fatimah<sup>1</sup>, Yakob Noho Nani<sup>2</sup>, Rustam Tohopi<sup>3</sup>**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo<sup>1</sup>

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo<sup>2</sup>

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo<sup>3</sup>

[sifatimahh9@gmail.com](mailto:sifatimahh9@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis data dalam penelitian ini adalah primer. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran angket/kuesioner kepada masyarakat. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil uji analisis regresi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo.*

*Hasil uji t hitung menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_a$ ) dapat dibuktikan atau diterima. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,651 atau 65,1% memiliki tingkat pengaruh tinggi. Dengan kata lain bahwa sebesar 65,1% dari variabel bebas X (Kualitas Pelayanan) memberikan kontribusi untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat), adapun sisanya sebesar 0,349 atau 34,9% berupa kontribusi dari variabel yang belum diteliti yaitu motivasi, partisipasi, dan kepemimpinan.*

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat***

## **ABSTRACT**

*This study aimed to determine the effect of service quality on community satisfaction in Molas Village Office, Bongomeme Sub District, Gorontalo Regency. This study was done using a quantitative approach. In terms of the data, this study used a primary data as its source of data. The data was then collected by distributing questionnaires to the public and was analysed using a simple regression analysis. The result of the regression analysis test showed that a better quality of service would increase community satisfaction in Molas Village Office, Bongomeme Sub District, Gorontalo Regency.*

*Therefore, the first hypothesis ( $H_a$ ) is confirmed. On the other hand, the results of the coefficient of determination test have obtained an R Square value of 0,651 or 65,1% which was categorized as a high level of influence. Likewise, 65,1% of the independent variable X (Quality of Service) contributed to variable Y (Community Satisfaction), while the remaining 0,349 or 34,9% was in the form of contributions from other variables that have not been studied; motivation, participation, and leadership.*

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Penerapan pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena birokrasi publik atau pemerintah merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Taufiqurokhman (2018) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan publik yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan baik yang berupa barang maupun jasa publik.

Menurut Hayat (2017: 22) mendefinisikan pelayanan publik ialah

memberikan pelayanan terhadap keseluruhan aspek pada masyarakat tanpa adanya perbedaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara menurut Sinambela (2008: 5), pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Moenir (1992: 63) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik juga erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat, yang dimana kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur dari keberhasilan sebuah pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, oleh karena itu pelayanan publik harus memfokuskan pada kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Menurut Rezha (2013: 83), kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan publik menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas

pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009, h.88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005, h.28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Maka dari itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan”. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Damayanti 2019).

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi Penelitian**

Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima layanan di kantor desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo yang berjumlah 258 orang dalam satu tahun.

### **Sampel Penelitian**

Menurut Arikunto (2017: 173) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila subjeknya kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian, tetapi jika subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15% atau 15-25% (Arikunto:2017:173). Berdasarkan pendapat tersebut maka pengambilan sampel yang ditentukan dalam penelitian ini sebanyak 15% dari populasi yang ada. Jumlah seluruhnya adalah  $15/100 \times 258 = 39$ . Sehingga banyaknya sampel yang digunakan untuk menjadi responden sebagai sumber data adalah masyarakat yang berjumlah 39 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pada teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, kuisisioner/angket dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kasturi (2016: 80) memetik pendapat Johnson dan Christensen yang mengemukakan bahwa peneliti menggunakan kuisisioner untuk memperoleh data tentang pikiran, perasaan, sikap, keyakinan, nilai, presepsi, kepribadian dan sikap responden penelitian. Iskandar (2013: 77) menjelaskan bahwa kuisisioner merupakan alat teknik untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan

cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### **Pengujian Instrumen Penelitian**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah pengukuran suatu gejala yang digunakan untuk menguji konsistensi instrument. Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependent dan variabel independent mempunyai distribusi normal atau tidak.

#### **Analisis Regresi Sederhana**

Penelitian ini menggunakan tehnik analisis data regresi sederhana yang berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel independen dan dependen.

#### **Pengujian Hipotesis (Uji t)**

Uji t-test pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependent.

#### **Koefisien Korelasi**

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Koefisien korelasi (R) menunjukkan derajat korelasi antara variabel independen dan variabel dependen.

#### **Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya presentasi kontribusi variable X terhadap variable Y atau seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui tahapan pengumpulan, pengolahan dan analisis data yakni:

#### **Uji Validitas**

Pada pengujian validitas yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X) dalam penelitian ini adalah 15 item pernyataan dan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat (Y) dalam penelitian ini adalah 42 item pernyataan. Berdasarkan uji validitas, item pernyataan dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel. Nilai r-tabel  $n=39$  diperoleh dari tabel Rho, taraf signifikansi 5%, dan nilai r-tabel 0,316. Oleh karena itu, dari item pernyataan yang digunakan untuk mengukur efektivitas variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y), semua item

pernyataan ditemukan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar (0,316) dalam r-tabel.

### Uji Reliabilitas

Uji realibitas menggunakan teknik *alpha cronbach* untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh semua nilai koefisien reabilitas *Cronbach's Alpha* lebih besar (0,879>0,6). Dan untuk variabel kepuasan masyarakat diperoleh semua nilai koefisien reabilitas *Cronbach's Alpha* lebih besar (0,972>0,6).

### Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan teknik *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* diketahui nilai signifikan yang didapatkan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu dengan nilai 0,200 lebih besar dari 0,05 dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai residual distribusi data dikatakan normal atau dapat memenuhi uji normalitas.

### Analisis Regresi Sederhana

Dari hasil analisis model regresi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 17,358 + 2,447X$$

Adapun interpretasi dari model regresi di atas yakni (1) Nilai Konstanta sebesar 17,358 merupakan nilai konstan yang berarti bahwa apabila pengaruh dari variabel kualitas pelayanan diabaikan, maka nilai pada variabel kepuasan masyarakat sebesar 17,358 Satuan. Sementara itu interpretasi untuk nilai beta

yakni (2) Nilai Koefisien dari variabel kualitas pelayanan sebesar 2,447 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo atau dengan kata lain peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 2,447 satuan.

### Pengujian hipotesis (Uji t)

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 8,302. Sedangkan nilai t-tabel tingkat signifikan 5% dan derajat bebas n-k-1 atau 39-1-1=37 sebesar 2,026. Jika kedua nilai t ini dibandingkan maka nilai t-hitung masih lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel (8,302>2,026). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo .

### Koefisien Korelasi

Dari hasil korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,807

berada pada kategori sangat tinggi dan memiliki angka koefisien positif menunjukkan hubungan positif. Dengan nilai signifikansi 0,00 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif dan signifikan, sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.

### **Koefisien Determinasi**

Berdasarkan hasil estimasi model persamaan regresi yang telah dilakukan di atas diperoleh nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,651 memiliki tingkat pengaruh tinggi. Nilai ini berarti bahwa sebesar 65,1% kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 34,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yakni motivasi, partisipasi, dan kepemimpinan.

### **KESIMPULAN**

Hasil kajian ditemukan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat semakin meningkat maka kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap layanan di kantor desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo akan meningkat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. 123.
- Arianto, N., & Adam Muhfany, A. (2021). Kepuasan Masyarakat Di Tinjau Darikualitas Pelayanan Yang Ada Pada Kantor Desa Citayam. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 9(1), 50.
- B. R. Aditya Cholif Firmansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat,” *J. Off. Adm. Educ. Pract.*, vol. 1, no. 2, pp. 82–93, 2021.
- Damayanti, L. D., (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 21-32.
- Falah, S., Subadi, W., & Noor, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarang Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 3(2), 697–706.
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo, Depok.
- Kasturi, T. (2016). Meningkatkan Kesejahteraan Psikologis Masyarakat Indonesia : Tinjauan Psikologi Islam. *Prosiding Konferensi Nasional Peneliti Muda Psikologi Indonesia*, 1(1).

- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44.
- Maniagasi G. Memahami Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik. *Badan Penelit dan Pengemb Drh*. Published online 2016:182.
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pontoh B, Hermanto B, Apituley J. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab. *Manaj dan Kewirausahaan*. 2020;1(1):1-15.
- Putri, A. H., Alumni, H., Tinggi, S., Manajemen, I., Program, S., & Manajemen, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *Jurnal Studi Manajemen*, 2(1), 1–6.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (EKTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 981–990.
- Samosir, Z. Z. (2005) Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, [internet] 1(1). 28–36, Available from: [accessed by 8 Oktober 2012].
- Santoso, M. I. A., & Asmuni, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 3(2), 24.
- Septiana A, Nawangsari ER. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. *J Educ Hum Soc Sci*. 2022;4(3):1645-1656. doi:10.34007/jehss.v4i3.923
- Sinambela, Lijan poltak, 2006. Reformasi pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14–21.
- Sugiyono. (2019). In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D (p. 394). Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, Evi Satispi. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Tangerang Selatan, PT UMJ Press.
- Tohopi, R. (2019). Mewujudkan Good Governance Melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. *PROSIDING*, 10(3067).
- Waromi DN, Timisela Y, Banes AE. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Klasuur. *J Educ*. 2023;5(4):11909-11921. doi:10.31004/joe.v5i4.2146