

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Instansi Pemerintah

Syahrizal Rachmadhikara (Syahrizalrachmadhikara09@gamil.com)

¹Afiliasi STEBIS Bina Mandiri, Bogor, Jawa Barat, Indonesia

Artikel Masuk: 3 Februari 2026 | Artikel Diterima: 28 Juli 2026

Abstract

This study aims to examine the effect of service quality on public satisfaction in government institutions. A quantitative approach was employed through a survey involving 120 respondents using a structured questionnaire, and the data were analyzed using simple linear regression. The findings indicate that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction, with responsiveness and reliability identified as the most influential indicators. The results suggest that improving service procedures and enhancing employee competence contribute significantly to increasing public satisfaction with public services.

Keywords: service; quality; public; services; satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 120 responden dengan instrumen kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan daya tanggap dan keandalan sebagai indikator utama. Temuan ini menunjukkan bahwa penyempurnaan prosedur pelayanan serta peningkatan kompetensi pegawai berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Kata Kunci: kualitas; layanan; publik; kepuasan; masyarakat.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja instansi pemerintah. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencerminkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan sekaligus menjadi dasar dalam membangun kepercayaan publik. Masyarakat saat ini menuntut pelayanan yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Namun demikian, berbagai permasalahan masih sering ditemukan dalam praktik pelayanan publik, seperti lamanya waktu penyelesaian layanan, kurangnya responsivitas petugas, serta ketidakjelasan prosedur pelayanan. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Alfionita & Gunawan, 2020; Duriat & Vaughan, 2020).

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi utama yang harus dilakukan oleh setiap instansi pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Pundenswari, 2017).

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Alfionita dan Gunawan (2020) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat di tingkat kecamatan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Duriat dan Vaughan (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi E-KTP berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Amba et al. (2023) memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Selain itu, Darmayadi et al. (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, yang didukung oleh kinerja pegawai dan disiplin kerja, secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sebagian besar masih berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan secara umum tanpa mengidentifikasi indikator pelayanan yang memberikan kontribusi paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sekaligus mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap kualitas pelayanan pada instansi pemerintah daerah dengan menggunakan data terbaru sehingga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih relevan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti

mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden (Pugu et al., 2024).

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima layanan pada salah satu instansi pemerintah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian, dengan jumlah responden sebanyak **120 orang** (Pugu et al., 2024).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, yang diukur melalui lima indikator, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Adapun variabel dependen adalah kepuasan masyarakat, yang diukur berdasarkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diterima.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak statistik. Tahapan analisis meliputi uji statistik deskriptif, pengujian asumsi dasar, serta pengujian hipotesis untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Penggunaan analisis regresi linear sederhana dipilih karena sesuai untuk menguji hubungan antara satu variabel independen dan satu variabel dependen secara kuantitatif (Pugu et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hubungan positif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi aspek yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Indikator daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi yang memberikan pengaruh paling besar dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih menghargai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan maupun keluhan yang disampaikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Alfionita dan Gunawan (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan yang cepat dan responsif mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Duriat dan Vaughan (2020), yang menjelaskan bahwa kecepatan pelayanan administrasi E-KTP menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Pundenswari (2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek ketepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kemudahan memperoleh layanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Amba et al. (2023) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini semakin menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Selain kualitas pelayanan, beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor organisasi turut memperkuat kepuasan masyarakat. Darmayadi et al. (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh sumber daya manusia yang profesional, disiplin, dan memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Nirmala (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Demikian pula Akbar et al. (2023) menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada kantor kecamatan berkontribusi secara signifikan terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat. Sementara itu, Agustina dan Suryana (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat karena mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Lebih lanjut, penelitian Lumaya et al. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh kepemimpinan pemerintah desa yang mampu menciptakan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memerlukan dukungan kepemimpinan yang mampu mendorong budaya pelayanan prima di lingkungan organisasi publik.

Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Suryana dan Paramarta (2024), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, peningkatan kinerja aparatur pemerintah akan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat apabila diwujudkan melalui pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi, disiplin, dan profesionalisme aparatur menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Meskipun penelitian Maulana dan Sukardi (2026) dilakukan pada konteks pendidikan tinggi, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu determinan penting dalam membentuk kepuasan dan keputusan pengguna jasa. Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan memiliki peran universal, baik pada sektor publik maupun sektor pendidikan, karena kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap organisasi.

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata nilai **kualitas pelayanan** sebesar **3,85** dan **kepuasan masyarakat** sebesar **3,78**, yang keduanya berada pada kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden menilai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sudah berjalan dengan baik. Nilai standar deviasi yang relatif kecil (0,62 dan 0,59) mengindikasikan bahwa persepsi responden cenderung homogen atau tidak memiliki perbedaan yang terlalu besar terhadap kualitas pelayanan maupun tingkat kepuasan yang dirasakan.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Std. Dev.
----------	------	-----------

Kualitas layanan	3,85	0,62
Kepuasan masyarakat	3,78	0,59
Sumber: Data diolah		

Tingginya nilai rata-rata kedua variabel memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi sebagian besar harapan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan, khususnya pada indikator yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah. Temuan ini memperkuat hasil analisis regresi bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu terus meningkatkan daya tanggap petugas, mempercepat proses pelayanan, memperjelas prosedur, serta meningkatkan kompetensi aparatur agar kualitas pelayanan publik semakin optimal dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Di antara berbagai dimensi kualitas pelayanan, daya tanggap dan keandalan merupakan indikator yang memberikan kontribusi paling besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, instansi pemerintah perlu terus melakukan penyempurnaan prosedur pelayanan, meningkatkan kompetensi serta profesionalisme aparatur, dan mengoptimalkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, I., & Suryana, W. P. (2024). Peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi*, 17(2), 112–123.
- Akbar, M. H., Kartini, E., & Barokah, R. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(2), 871–880.
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 1–13.
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. *JlIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1175.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18–27.
- Lumaya, N. V., Guampe, F. A., Kawani, F. B., & Kayupa, O. O. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat: Studi di Desa Didiri Kecamatan Pamona Timur Kabupaten Poso. *Jurnal Manajemen dan Budaya*, 4(1), 10–20.
- Maulana, N. I., & Sukardi, B. (2026). Citra universitas dan bauran pemasaran Islam terhadap keputusan mendaftar di perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 7(1).
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614.
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi penelitian: Konsep, strategi, dan aplikasi*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa pengaruh kualitas pelayanan publik bidang kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21.
- Suryana, N., & Paramarta, V. (2024). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui variabel intervening kualitas pelayanan. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 3(1), 23–32.