



APAKAH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MEMPENGARUHI  
KEPUASAN MASYARAKAT?

Fatma Novitasari<sup>1</sup>  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
novitasarifatma22@gmail.com

Supri Wahyudi Utomo<sup>2</sup>  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
supriutomo@yahoo.co.id

Juli Murwani<sup>3</sup>  
Pendidikan Akuntansi FKIP  
Universitas PGRI Madiun  
jmurwani@unipma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Metode pengambilan sampel dengan *incidental sampling* yang meliputi 365 responden di Desa X. Teknik analisis data menggunakan statistik regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketika petugas memberikan pelayanan secara maksimal yang melingkupi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati maka masyarakat akan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga memberikan kepuasan. Masyarakat merasa puas karena pemberian layanan oleh petugas yang terdiri dari lima dimensi tersebut melebihi ekspektasi yang diharapkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Tantangan terbesar yang dihadapi pemerintah saat ini ialah bagaimana menciptakan sumber daya manusia yang profesional, kompetitif, serta mampu menjalankan etika birokrasi dalam menjalankan tugasnya dan dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satunya tugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Presiden Republik Indonesia, 2009) "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". Namun terdapat beberapa permasalahan di Desa Kuniran yang terkait dengan

penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu kualitas pelayanan publik di Desa Kuniran tergolong rendah. Rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik tersebut disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya 1) Perangkat Desa di Kantor Kelurahan Kuniran mengabaikan Undang-Undang terkait pelayanan publik dimana seharusnya Undang-undang tersebut dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan; 2) Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajibannya sebagai pengguna pelayanan publik; 3) Belum adanya survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan perangkat desa Kuniran; 4) Masih terbatasnya kesempatan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. Dengan rendahnya kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik ialah keberhasilan instansi atau organisasi dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat (publik) merasa puas. Pelayanan dikatakan berkualitas jika mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dengan memenuhi kebutuhan dan harapannya. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara harus memenuhi lima indikator atau dimensi. Lima indikator kualitas pelayanan publik menurut Hardiansyah (2018) terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*)". Kelima indikator tersebut harus dipenuhi untuk mengukur dan menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diselenggarakan.

Kepuasan masyarakat ialah respon positif dari masyarakat selaku pengguna jasa terhadap kinerja atau hasil dari pelayanan yang diberikan. Indriani, Rusmiwari, & Suprojo (2017) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terwujud apabila penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Tjiptono (2012) menyebutkan beberapa tujuan dilaksanakannya pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya, yaitu 1) Untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan; 2) Untuk menilai seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan; 3) Untuk membandingkan kepuasan pelanggan terhadap satu jenis layanan dengan jenis layanan lainnya; 4) Sebagai salah satu cara mengukur indeks kepuasan pelanggan (masyarakat) untuk memantau peningkatan kualitas layanan. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Muslim & Irwandi (2017) menyatakan

bahwa “Survei kepuasan masyarakat, yaitu kegiatan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan layanan publik.

Hasil penelitian Putra, Pratiwi, & Trisnawati, n.d (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan Rezha, Rochmah, & Siswidiyanto, (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat yang dipengaruhi subvariabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah pada tempat penelitian dan objek yang diteliti. Alasan dilakukannya penelitian ini karena belum ada penelitian serupa sebelumnya yang dilakukan di Desa Kuniran dan Peneliti tertarik melakukan penelitian karena perangkat desa belum pernah melakukan survei kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Perangkat Desa Kuniran, untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan. Selain itu untuk mengetahui kendala apa yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menemukan solusinya.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada Kepala Desa dan menggunakan kuisioner. Penyusunan kuisioner diadopsi dari penelitian terdahulu, yaitu penelitian Nugraheni (2015) dan Vellayati (2018). Peneliti mengadopsi kuisioner tersebut karena penelitian terdahulu memiliki variabel yang sama, selanjutnya peneliti melakukan modifikasi pada isi kuisioner sesuai dengan situasi dan kondisi yang diteliti. Kuisioner tersebut disebar ke responden yang berjumlah 356 responden dengan kriteria, (1) masyarakat berdomisili di Desa Kuniran; (2) berusia di atas 17 tahun; (3) menjadi pengguna pelayanan publik; (4) responden diwakili oleh masyarakat yang berdomisili di Dusun Krajan. Alasan peneliti menentukan kriteria tersebut ialah pada kriteria poin (1, 2, 3, dan 4) dimana responden diyakini benar-benar mendapatkan pelayanan publik secara umum dari perangkat desa dan alasan peneliti pada poin (4), yaitu adanya keterbatasan waktu. Setelah kuisioner

terpenuhi selanjutnya data hasil penelitian diuji menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Koefisien tidak		T	Sig.
		Koefisien berstandar	Koefisien terstandarisasi		
		B	Standar Error	Beta	
1	Konstan	52,370	2,695	19,434	,000
	Kualitas	,145	,043	,175	,001

a. Variabel Terikat: Kepuasan

Berdasarkan Tabel 1 di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan adanya pengaruh positif dari indikator-indikator dalam kuisisioner kualitas pelayanan, antara lain: 1) *tangibles* (bukti fisik), dimana fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan di Kantor Kelurahan Kuniran dapat memudahkan proses pelayanan dan memberikan kenyamanan, prosedur pelayanan mudah dipahami dan petugas disiplin dalam memberikan pelayanan; 2) *reliability* (keandalan), dimana petugas kompeten untuk menggunakan fasilitas pelayanan yang tersedia dan cermat dalam memberikan pelayanan; 3) *responsiveness* (daya tanggap), dimana petugas tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat; 4) *assurance* (jaminan), petugas dapat menyelesaikan pelayanan tepat waktu, petugas menjamin keamanan selama proses pelayanan; dan 5) *emphaty* (empati), dimana petugas memberikan pelayanan dengan adil, petugas bersikap ramah dan sopan, petugas mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan pribadinya. Apabila petugas menyelenggarakan pelayanan publik seperti di atas maka masyarakat akan merasa puas, begitu juga sebaliknya. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari mewahnya fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik, melainkan dari sikap dan perilaku karyawan yang mencerminkan profesionalisme (Supartiningsih, 2017)

Berdasarkan sudut pandang masyarakat, pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, yang akan mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan kepada penyedia layanan. Kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan bertujuan memenuhi keinginan pelanggan untuk mencapai kepuasannya (Lubis & Andayani, 2017). Kualitas pelayanan yang diberikan petugas di Kantor Kelurahan Desa Kuniran terhadap masyarakat perlu ditingkatkan kembali, mengingat masih banyak responden yang merasa belum puas terhadap beberapa pelayanan yang diberikan, hal tersebut dapat dilihat dari penilaian responden pada kuisioner yang dibagikan. Mengingat belum maksimalnya pelayanan publik di Kantor Kelurahan Desa Kuniran, secara otomatis belum seluruhnya masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Permana (2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh sudut pandang pelanggan atas jasa atau produk dalam memenuhi harapannya. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan harapannya dengan hasil layanan (Prasetio, 2012).

Kepala desa selaku pemegang tanggung jawab yang tertinggi berkewajiban melakukan pengawasan terhadap kinerja perangkat desa. Siswadhi (2016) menyatakan bahwa kinerja organisasi tidak hanya pada level manager, melainkan pada *middle manager* dan bawahannya, hal tersebut dikarenakan akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Menurut Yuniarsih & Suwatno (2013) pemimpin dapat melakukan pengawasan dengan cara: 1) Melakukan supervise dan pembinaan secara periodik; 2) Mengarahkan pegawai untuk tetap komitmen terhadap pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran; 3) Memantau implementasi berbagai kebijakan; 4) Memantau pencapaian target secara efektif dan efisien; 5) Mengontrol ketepatan isi informasi sebagai bahan evaluasi; 6) Memanfaatkan temuan hasil evaluasi; 7) Membuat hasil pengawasan secara keseluruhan.

Setiap perangkat desa selaku penyedia layanan publik dituntut untuk memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya, dan harus memperhatikan pedoman dan prosedur yang berlaku. Dalam memberikan pelayanan, penyedia layanan juga harus memperhatikan tingkat penyerapan dan pemahaman dari masyarakat dalam menerima pelayanan. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina,

dan mengarahkan mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan publik di Kantor Kelurahan Desa Kuniran, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Tersedianya papan informasi dan prosedur pelayanan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan layanan yang berkualitas dapat ditempuh dengan penambahan fasilitas seperti ruang tunggu dan kamar mandi sehingga masyarakat merasa nyaman untuk memperoleh layanan. Yuriansyah (2013) menyatakan salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan dalam pemberian jasa selain pelayanan ialah fasilitas. Selain itu, sikap dan pengetahuan perangkat desa di Kelurahan Kuniran menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Pelayanan yang baik, ramah, dan tepat waktu dalam pemberian pelayanan merupakan nilai penting yang diharapkan oleh masyarakat. Hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi Kelurahan Kuniran, dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti perangkat desa sebagai pelaksana pelayanan publik telah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

## **SIMPULAN**

Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya *tanggibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Keterbatasan penelitian ini ialah penyebaran angket hanya diwakili satu dusun karena kondisi lapangan yang tidak mendukung dan keterbatasan waktu, sulitnya pengumpulan data saat responden yang ditemui berusia lanjut karena sulit memahami pernyataan dalam kuisioner.

Penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga pembahasannya kurang luas. Saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambah beberapa variabel untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. (2017). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat : studi kasus izin produksi pangan industri rumah tangga di kantor badan penanaman modal kota batu. *JISIP:Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2).
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Business Administration*, 1(2), 86–97. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Muslim, J., & Irwandi. (2017). Indeks kepuasan masyarakat(ikm) pada dinas perhubungan kota bandung tahun 2016. *Jurnal ADHUM*, VII(1), 10–16.
- Permana, made virma. (2013). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas produk dan kualitas layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131. <https://doi.org/10.15294/jdm.v4i2.2756>
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.15294/maj.v1i1.497>
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (n.d.). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118–2122.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (n.d.). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp) di kota depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
- Siswadhi, F. (2016). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177–183. <https://doi.org/10.22216/jbe.v1i3.720>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan an kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada asien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*,



**THE 14<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>

Tjiptono, F. (2012). *Service management*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.

Yuniarsih, T., & Suwatno. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.

Yuriansyah, A. L. (2013). persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1), 8–14. <https://doi.org/10.15294/maj.v2i1.1408>

