

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

Ismy Titis Septianingrum<sup>1\*</sup>, Teguh Hardi Raharjo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Semarang

\* E-mail Korespondensi: ismytitis13@students.unnes.ac.id

### Information Article

*History Article*

*Submission: 09-07-2025*

*Revision: 23-07-2025*

*Published: 02-08-2025*

### DOI Article:

*10.24905/permana.v17i3.1047*

### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang melibatkan populasi sebanyak 121 masyarakat yang datang berkunjung dan menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Gajahmungkur. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, koefisien regresi sebesar 0,476, serta nilai Adjusted R Square sebesar 0,714. Dengan kata lain, 71,4% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel penelitian ini. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak pemberi layanan di kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih memperhatikan kebutuhan yang ada pada masyarakat sebagai pengguna layanan guna menciptakan kepuasan yang baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

### A B S T R A C T

*This study aims to analyze the effect of service quality on public satisfaction at the Gajahmungkur District Office, Semarang City. The research method used is a quantitative research method involving a population of 121 people who came to visit and receive services at the Gajahmungkur District Office. Data collection was carried out through observation, interviews, and distributing questionnaires that had been tested for validity and reliability. The results of the study showed that the results of a simple linear regression analysis showed a significance value of 0.000, a regression coefficient of 0.476, and an Adjusted R Square value of 0.714. In other words, 71.4% of the variation in*

### Acknowledgment



---

*public satisfaction can be explained by the variable of public service quality, while the remaining 28.6% is influenced by other factors outside the variables of this study. This study provides recommendations to service providers in the sub-district to improve service quality and pay more attention to the needs of the community as service users in order to create good satisfaction.*

**Keywords:** *Public Service Quality and Community Satisfaction*

---

© 2025 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

## PENDAHULUAN

Pada sektor pemerintahan, aparatur negara memberikan pelayanan publik untuk menunjukkan pengabdianannya kepada negara dan masyarakat. Salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk menentukan kualitas jasa, yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik adalah setiap jenis tindakan atau kumpulan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pihak-pihak penyelenggara pelayanan sebagai suatu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan publik. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk jasa pelayanan dalam bentuk jasa ataupun bentuk barang publik yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan dari kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Herman & Tobing, 2019).

Pada pengelolaan sektor pemerintahan, perencanaan yang cermat diperlukan, dan standar pelayanan masyarakat harus dibuat sesuai dengan wewenang yang diberikan kepada pemerintah pusat dan daerah. Pelayanan publik yang baik menunjukkan bahwa ada perubahan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat (Heriyanto & Oktarina, 2025).

Menurut Miftahul & Meirinawati (2022) menyatakan bahwa mayoritas masyarakat masih berfikir bahwa instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkaulitas jika masyarakat dapat memberikan imbalan berupa uang maupun barang. Pola pikir aparatur pemerintah dan pemberi layanan cenderung berpendapat bahwa gaji dan pendapatan tidak akan berubah, tidak peduli seberapa baik mereka memberikan layanan kepada masyarakat. Karena ada tugas dan fungsi pemerintah, mereka melayani. Ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah



belum memenuhi harapan untuk pelayanan publik. Pengguna layanan, yang sebagian besar tidak berpendidikan tinggi, seringkali kesulitan memahami peraturan yang ada. Akibatnya, orang yang melayani dan orang yang dilayani sering salah paham. Kondisi pelayanan seperti ini terjadi karena kebijakan pelayanan yang kurang efektif disosialisasikan kepada warga. Kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah dapat terwujud dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang baik dalam suatu instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Pramularso, 2020).

Kepuasan masyarakat sendiri adalah hasil dari kinerja suatu instansi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau publiknya. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan merupakan ukuran kinerja dan kualitas yang dapat digunakan oleh suatu instansi untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya. Kepuasan masyarakat sendiri berasal dari masyarakat yang berinteraksi secara luas dengan suatu instansi yang telah memberikan pelayanan. Tingkat kepuasan dapat didefinisikan sebagai fungsi dari selisih antara kinerja yang diharapkan dan perasaan masyarakat tentang kinerja mereka sesuai dengan harapan mereka. pengukuran kepuasan merupakan elemen yang penting dalam proses evaluasi pelayanan yang memuaskan dalam suatu instansi (Hafiz & Syamsir, 2020).

Menghadapi hal tersebut, suatu instansi yang memberikan pelayanan sebaiknya harus berusaha agar senantiasa harapan dan persepsi yang muncul bersifat positif atau kepuasan tercapai. Pelayanan publik diartikan sebagai proses memberikan layanan atau melakukan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu instansi, sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan (Rawis et al., 2022).

Peraturan Presiden No. 81 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025, pada awalnya diharapkan bahwa peraturan ini akan mempercepat pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik untuk seluruh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah salah satu tujuan dari program reformasi birokrasi instansi pemerintahan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tujuan dari pengukuran ini adalah untuk mengetahui apakah instansi pemerintah telah memberikan pelayanan sebaik mungkin. Dengan kata lain, hasil pengukuran kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai dasar untuk memutuskan apakah pemerintah telah memberikan pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika hasil pengukuran menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas dengan pelayanan



yanan publik, dapat dikatakan pemerintah belum memberikan pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas tinggi.

Menurut Hubaib (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan Kantor Kecamatan Gajahmungkur merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Sebagai instansi yang memberikan dan menyediakan pelayanan publik maka kantor kecamatan mempunyai peran yang lebih besar untuk kepentingan publik kepada masyarakat dengan mengerahkan upaya maksimal dalam melaksanakan tugas dan wewenang.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur di instansi pemerintahan tidak memenuhi standar kualitas yang baik, seperti bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Sangat menarik untuk memperhatikan bahwa pelayanan publik berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas barang atau jasa serta pelayanan administrasi yang terkait dengan kegiatan publik. Di dalam dinamika kehidupan masyarakat modern, konsumen selalu berhubungan atau terkait dengan kegiatan publik. Selain itu, perlu diketahui bersama bahwa masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang optimal, baik, dan berkualitas tinggi karena pemerintah mendapatkan dana dari pajak.

Pemerintah kecamatan, sebagai bagian dari pemerintahan, tidak luput dari konsep dasar bahwa pelayanan harus dilakukan dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Pegawai kecamatan di seluruh wilayah harus terus meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan mereka untuk dapat melayani masyarakat dengan baik. Dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik, tergantung pada kemampuan suatu organisasi dan para pegawainya dalam memenuhi harapan kebutuhan masyarakat secara konsisten. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Petompon Kota Semarang, peneliti telah meneliti dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. Detail Nilai IKM Per Unsur**

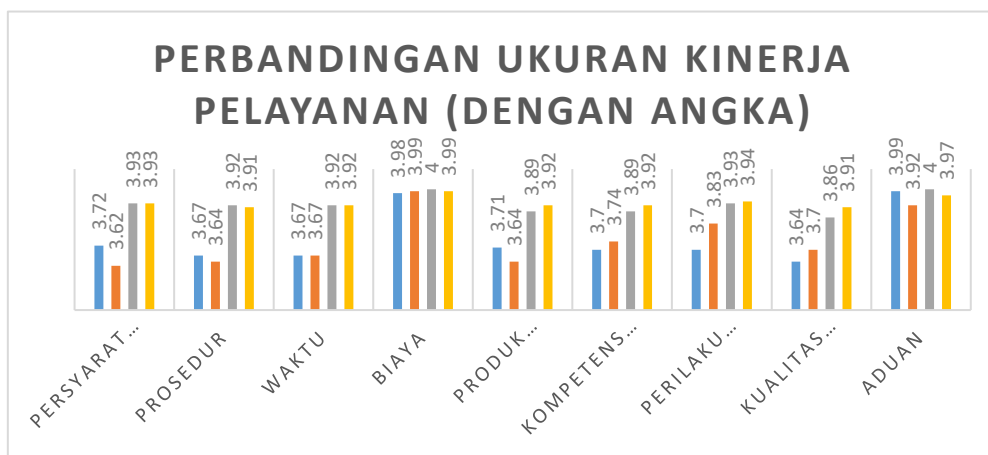
No	Unsur Pelayanan	Triwulan I Th.2024	Triwulan II Th.2024	Triwulan III Th.2024	Triwulan IV Th.2024
1	Persyaratan	3,72	3,62	3,93	3,93

1002



No	Unsur Pelayanan	Triwulan I Th.2024	Triwulan II Th.2024	Triwulan III Th.2024	Triwulan IV Th.2024
2	Prosedur	3,67	3,64	3,92	3,91
3	Waktu	3,67	3,67	3,92	3,92
4	Biaya	3,98	3,99	4,00	3,99
5	Produk Layanan	3,71	3,64	3,89	3,92
6	Kompetensi Petugas	3,70	3,74	3,89	3,92
7	Perilaku Petugas	3,70	3,83	3,93	3,94
8	Kualitas Sarpras	3,64	3,70	3,86	3,91
9	Aduan	3,99	3,92	4,00	3,97

Sumber: Data primer dioalah (2025)



Gambar 1. Grafik Nilai IKM Per Unsur

Sumber: Data primer dioalah (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat diketahui bahwa pada Triwulan I waktu layanan mendapatkan nilai terendah 3,67. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi dari unsur biaya mendapatkan nilai 3,98 serta aduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,99. Pada Triwulan II unsur persyaratan mendapatkan nilai terendah 3,62. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi dari unsur biaya mendapatkan nilai 3,99, unsur aduan dengan nilai 3,92 serta perilaku petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,83. Pada Triwulan IV kualitas sarpras layanan mendapatkan nilai terendah 3,86. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi dari unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 4,00, serta aduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4,00. Lalu, pada Triwulan IV kualitas sarpras layanan dan prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah 3,91. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi dari unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 3,99, serta aduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,97.



Pemerintah menetapkan peraturan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk memastikan bahwa penyelenggara harus melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam upaya membangun sistem pelayanan publik yang baik. Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 menetapkan pedoman untuk pembuatan survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memungkinkan penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam menilai kinerja mereka agar mereka dapat meningkatkan kualitas layanan mereka.

Pada kondisi seperti ini, pemerintah tentu harus menyediakan layanan profesional yang dibutuhkan masyarakat. Menurut Bakti & Sumaedi (2017) pelayanan publik yang baik memiliki dampak besar, terutama pada peningkatan kepercayaan kepada pemerintah, sehingga menjadi masalah kebijakan strategis. Tidak optimalnya kinerja aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya adalah fenomena yang sekaligus menjadi masalah utama. Banyak keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan pemda selama ini. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kesan buruk masyarakat terhadap pemerintah, perbaikan pelayanan publik sangat penting. Ini karena kepuasan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Perlunya pengelolaan pelayanan publik yang baik untuk menciptakan ketertiban dan keteraturan sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan efektif dan efisien ( Lova & Amaliyah, 2022).

Menurut Nurasiah et al., (2022) kepuasan masyarakat sangat penting karena adanya hubungan antara kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Maka dari itu, untuk mengetahui seberapa baik layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang, sebuah survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik akan dilakukan. Caranya adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini mengumpulkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dari pengukuran kuantitatif dan kualitatif tentang bagaimana masyarakat mendapatkan pelayanan dari penyelenggara layanan publik dan membandingkan harapan dan kebutuhan mereka. Hasil survei sangat penting untuk penyedia layanan untuk dievaluasi dan diberikan masukan.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti menemukan beberapa research gap diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Nirmala (2022) diketahui bahwa bahwa setiap indikator pada



kualitas pelayanan di Kantor Desa Bengkuang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bengkuang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Alfionita & Gunawan (2020) menjelaskan bahwa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah indikator responsiveness (ketanggapan). Masyarakat akan merasa puas apabila petugas cepat merespon masyarakat yang datang serta mampu mengatasi setiap persoalan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Dari hasil penelitian terdahulu terdapat perbedaan hasil penelitian. Perbedaan hasil pada penelitian tersebut perlu diperjelas lagi sampai sejauh mana pengaruh pada setiap indikator yang ada pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Alasan pemilihan Kecamatan Gajahmungkur sebagai tempat penelitian merupakan Kecamatan dengan jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat dengan beberapa unsur yang masih memiliki indeks terendah. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada Juni 2025 sampai dengan selesai.

Didalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian yaitu masyarakat Gajahmungkur. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket kuesioner. dimana angket kuesioner tersebut berisi petunjuk pengisian angket kuesioner, identitas responden yang terdiri dari nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, keterangan tentang pemberian skor dari setiap pertanyaan, dan yang terakhir terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden. Dengan banyaknya responden dalam penelitian ini, maka angket yang digunakan adalah angket tertutup, dimana responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan.

Pada tahap proses analisis data penelitian, teknik yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan analisis data dengan perhitungan statistic untuk menjawab permasalahan yang ada. Untuk menganalisa pengaruh antara variabel-variabel yang ada, maka dari itu data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji analisis regresi sederhana. dalam pengajuan hipotesis, uji statistic yang digunakan dilakukan melalui 3 (tiga) metode pendekatan yaitu uji parsial (*t-test*) dan koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*)



## HASIL

### UJI KUALITAS DATA

#### Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan tiap-tiap butir pernyataan dari kuesioner dengan menggunakan uji *Pearson's Product Moment Correlation*. Setiap item dianggap valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar daripada nilai  $r$  tabel. Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 121 responden. Kuesioner dianggap valid jika signifikansinya  $< 0,05$  dan  $r$  hitung  $> r$  tabel yaitu  $df = 121 - 2 = 119$  sehingga  $r$  tabel yang didapat adalah sebesar 0,179.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
<b>Variabel Kualitas Pelayanan Publik</b>			
X.1	0,759	0,179	Valid
X.2	0,711	0,179	Valid
X.3	0,670	0,179	Valid
X.4	0,704	0,179	Valid
X.5	0,842	0,179	Valid
X.6	0,843	0,179	Valid
X.7	0,820	0,179	Valid
X.8	0,884	0,179	Valid
X.9	0,846	0,179	Valid
X.10	0,869	0,179	Valid
X.11	0,796	0,179	Valid
X.12	0,818	0,179	Valid
X.13	0,815	0,179	Valid
X.14	0,860	0,179	Valid
X.15	0,837	0,179	Valid
X.16	0,827	0,179	Valid
<b>Variabel Kepuasan Masyarakat</b>			
Y.1	0,883	0,179	Valid
Y.2	0,814	0,179	Valid
Y.3	0,761	0,179	Valid
Y.4	0,782	0,179	Valid
Y.5	0,830	0,179	Valid
Y.6	0,842	0,179	Valid
Y.7	0,805	0,179	Valid
Y.8	0,808	0,179	Valid
Y.9	0,787	0,179	Valid

Sumber: Data primer dioalah (2025)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari variabel-variabel penelitian menunjukkan nilai  $r$  hitung lebih besar  $r$  tabel yang berarti item-item tersebut valid



dan layak untuk digunakan.

### Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat apakah suatu instrumen tersebut sudah baik dan dapat dipercaya sebagai alat untuk pengumpul data. Uji ini menggunakan alat ukur *Alpha Cronbach's*. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas			
Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	0,964	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,934		Reliabel

Sumber: Data primer dioalah (2025)

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 yang bernilai data variabel bersifat reliabel dan layak untuk diuji.

### UJI ASUMSI KLASIK

#### Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas		
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		121
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std.	2.68458759
	Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.069
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer dioalah (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian normalitas terhadap 121 responden maka didapatkan nilai signifikansi  $0,063 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data hasil pene-



litian berdistribusi normal.

### Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variable terikat dan variable bebas berhubungan secara linear.

**Tabel 4. Hasil Uji Linearitas**

ANOVA Table			Sum of	df	Mean Square	F	Sig.
			Squares				
Total	Between	(Combined)	2379.612	30	79.320	10.639	.000
Y *	Groups	Linearity	2185.770	1	2185.770	293.173	.000
Total		Deviation	193.841	29	6.684	.897	.620
X		from					
		Linearity					
	Within Groups		671.000	90	7.456		
	Total		3050.612	120			

Sumber: Data primer dioalah (2025)

Berdasarkan uji linearitas pada tabel di atas menunjukkan nilai Sig. pada Deviation from Lineary adalah sebesar 0,620 lebih besar 0,05. Maka ada hubungan yang linear antara variabel X dengan variabel Y.

### Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pada penelitian ini, dasar pengambilan keputusan hasil uji t adalah sebagai berikut:

- Jika probabilitas (Sig.)  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) atau t hitung  $< t$  tabel maka hipotesa tidak terbukti, sehingga H0 diterima H1 ditolak.
- Jika probabilitas (Sig.)  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) atau t hitung  $> t$  tabel maka hipotesa tidak terbukti, sehingga H0 ditolak H1 diterima.

Setelah diketahui hipotesis dan dasar pengambilan keputusan hasil uji t, maka hasil uji Analisis regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			

1008



1	(Constant)	4.911	1.801	2.726	.007
	Kualitas Pelayanan Publik	.476	.027	.846	17.342
					.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data primer dioalah (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat ditulis rumus persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX \rightarrow Y = 4,911 + 0,476X$$

1. a adalah angka konstan dari *Unstandardized Coeffiecents* dengan nilainya sebesar 4,911. Nilai ini merupakan nilai konstan yang mempunyai arti jika tidak ada variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) maka nilai konsisten variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 4,911.
2. b adalah nilai koefisien regresi yang nilainya sebesar 0,476. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% variabel Kualitas Pelayanan Publik maka variabel Kepuasan Masyarakat juga akan mengalami peningkatan sebanyak 0,476.
3. Karena nilai Sig. diketahui nilai T sebesar 17,342 dan nilai Sig. adalah  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

## Uji Hipotesis

### Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini dihitung melalui nilai *Adjusted R Square*. Hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 <sup>a</sup>	.717	.714	2.69584

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data primer dioalah (2025)

Berdasarkan tabel 5 diketahui nilai koefisien determinasi *atau Adjusted R Square* adalah sebesar 0,714 atau 71,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat dipengaruhi sebanyak 71,4% oleh variabel Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini menunjukkan



bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dengan baik. Dan sisanya sebanyak 28,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Hal ini terbukti melalui analisis regresi linier sederhana yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), serta koefisien regresi sebesar 0,476, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,476 satuan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 4,911 + 0,476X$ . Artinya, apabila tidak ada peningkatan pada kualitas pelayanan publik, maka tingkat kepuasan masyarakat masih berada pada angka 4,911. Namun, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka terjadi peningkatan nyata pada tingkat kepuasan tersebut. Nilai  $t$  sebesar 17,342 yang jauh melebihi  $t$  tabel juga menguatkan bahwa pengaruh ini sangat signifikan secara statistik.

Kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut sangat tinggi, ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) sebesar 0,714 atau 71,4%. Angka ini menyiratkan bahwa lebih dari 70 persen variasi perubahan dalam kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Kantor Kecamatan Gajahmungkur. Sementara sisanya, sekitar 28,6%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini, seperti kualitas kepemimpinan, transparansi anggaran, persepsi publik terhadap integritas pegawai, hingga faktor sosial dan ekonomi masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan teori Servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan, dimensi tangible mencakup kondisi ruang pelayanan, kelengkapan sarana prasarana, serta kenyamanan tempat pelayanan; reliability tercermin dari konsistensi dan ketepatan waktu dalam pelayanan; responsiveness dari kesiapan petugas dalam merespons permintaan dan pertanyaan warga; assurance dari rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi petugas; dan empathy dari bagaimana petugas memahami kebutuhan serta memberikan pelayanan secara personal dan ramah.



Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikumpulkan dari Kantor Kelurahan Petompon di Kecamatan Gajahmungkur tahun 2024 mendukung hasil ini. Meskipun nilai IKM secara umum tergolong tinggi (rata-rata di atas 3,7 dari skala 4), beberapa unsur seperti prosedur, sarana prasarana, dan persyaratan menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya seperti biaya dan mekanisme pengaduan. Hal ini menandakan bahwa meskipun sebagian besar pelayanan sudah baik, masih ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal kemudahan prosedur, kejelasan persyaratan layanan, serta peningkatan kualitas fasilitas fisik penunjang pelayanan.

Pelayanan publik yang tidak optimal berdampak langsung terhadap persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Sebagaimana tercermin dalam literatur yang dikutip seperti Pramularso (2020), Hafiz dan Syamsir (2020), maupun Rawis et al. (2022), kualitas pelayanan publik sangat memengaruhi citra pemerintah di mata publik. Kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan publik sering kali memunculkan keluhan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berdampak pada menurunnya kepercayaan terhadap pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang diberikan dengan cepat, akurat, ramah, dan sesuai harapan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan, partisipasi publik, dan pada akhirnya memperkuat legitimasi pemerintahan di tingkat lokal.

Dalam konteks Kantor Kecamatan Gajahmungkur, keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh komitmen organisasi dan etos kerja pegawai. Masih sering dijumpai adanya asumsi dalam kalangan aparatur bahwa kualitas pelayanan yang mereka berikan tidak berpengaruh terhadap kesejahteraan pribadi mereka karena sistem gaji dan insentif tidak berbasis kinerja. Asumsi ini menciptakan jarak antara pelayan dan yang dilayani. Di sisi lain, masyarakat sering merasa sebagai objek pelayanan yang tidak dilibatkan dalam proses perumusan kebijakan pelayanan, termasuk dalam penetapan prosedur dan biaya layanan.

Padahal, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat partisipatif, transparan, dan akuntabel. Hasil survei kepuasan masyarakat bukan hanya menjadi dokumen administratif tahunan, melainkan harus menjadi dasar untuk reformasi kebijakan, peningkatan pelatihan aparatur, dan perbaikan mekanisme kerja yang berdampak langsung pada masyarakat.



Dengan demikian, pembahasan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik bukan sekadar tuntutan administratif, melainkan kebutuhan strategis dalam pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik. Temuan empiris dari penelitian ini menjadi bukti kuat bahwa pelayanan publik yang berkualitas secara langsung berdampak pada kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, kantor kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan wajib menjadikan hasil pengukuran ini sebagai bahan refleksi dan perbaikan berkelanjutan, guna menjawab ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan pemerintah yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang berada jauh di bawah ambang batas 0,05. Ini berarti secara statistik, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh nyata antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 4,911 + 0,476X$$

Artinya, ketika tidak ada peningkatan dalam kualitas pelayanan publik, nilai kepuasan masyarakat berada pada angka 4,911. Namun, setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,476 satuan.

Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,714 menunjukkan bahwa 71,4% perubahan dalam tingkat kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model, seperti kompetensi pegawai, partisipasi masyarakat, transparansi kebijakan, dan variabel sosial-budaya lainnya.

Temuan ini memperkuat pandangan Zeithaml, et al.(1990) tentang lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang semuanya secara kolektif memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Ketika pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan mampu memenuhi harapan masyarakat dalam aspek-aspek tersebut, maka tingkat kepuasan masyarakat pun akan mening-



kat secara signifikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan, loyalitas, dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, serta menciptakan sistem pelayanan yang efektif dan berkelanjutan.

## SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, koefisien regresi sebesar 0,476, serta nilai Adjusted R Square sebesar 0,714. Dengan kata lain, 71,4% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel penelitian ini.

Temuan ini mempertegas bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kecamatan sangat menentukan bagaimana masyarakat mengevaluasi kinerja pemerintah secara keseluruhan. Ketika pelayanan yang diberikan profesional, tanggap, ramah, sesuai prosedur, dan transparan, maka masyarakat akan merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Sebaliknya, pelayanan yang tidak konsisten, kurang ramah, atau tidak informatif akan menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Bukti empiris dari penelitian ini juga memperkuat teori Servqual yang menekankan lima dimensi utama dalam pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang seluruhnya terbukti relevan dalam konteks pelayanan di Kantor Kecamatan Gajahmungkur. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikaji dari sembilan unsur layanan juga menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar unsur telah berada dalam kategori baik, masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam aspek persyaratan, prosedur, dan sarana prasarana.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi kebutuhan administratif, melainkan merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Instansi pemerintah, khususnya kantor kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan langsung kepada masyarakat, perlu terus melakukan evaluasi dan inovasi



berbasis data survei kepuasan masyarakat, guna membentuk sistem pelayanan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Upaya berkelanjutan ini akan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta memperkuat legitimasi pemerintah di mata publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Bakti, I. G. M. Y., & Sumaedi, S. (2017). *IKM Plus: Teknik Pengukuran Kepuasan Masyarakat untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Instansi Pelayanan Publik*.
- Fajriantina Lova, E., & Rizqi Amaliyah, A. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 2(2), 168–175. <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hafiz, Y., & Syamsir. (2020). *The Influence of the Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in the Population and Civil Registry Service of Padang City*. 125(Icpapg 2019), 20–25. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.176>
- Heriyanto, Y., & Oktarina, N. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 6(1), 116–141. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i1.12896>
- Herman, H., & Tobing, V. C. L. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mederasi Di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Balerang*, 2(1), 1–15.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/118705/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515–526. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p515-526>



- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat desa Bengkuang kecamatan Suak Tapeh kabupaten Banyuasin. ... : *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614.
- Nurasiah, S., Aden, & Rahman, A. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Peusar Dengan Menggunakan Metode Customer Service Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang). *Math Vision*, 04(01), 19–29.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38782/uu-no-25-tahun-2009>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Administrasi Publik*, VIII(114), 45–56.