

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
KADIDI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

Jusnita Jamal¹, Dr. Lukman, S.I.P., M.A.P.², Dr. Andi Nilwana, S.E., M. Si.³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

¹jusnitaithaa@gmail.com, ²Lukmansidrap75@gmail.com,

³andi.nilwana@gmail.com

ABSTRACT

Public service is one of the fundamental functions of government in meeting the needs of society and is an important indicator of the success of government administration. As a government unit that interacts directly with the community, the sub-district office plays a strategic role in providing public services. However, initial observations at the Kadidi Sub-District Office, Sidenreng Rappang Regency, indicated a gap between community expectations and the implementation of services in practice, including procedures perceived as complicated, service completion that was not always timely, and information regarding service requirements that had not been communicated optimally. These conditions may reduce community satisfaction, highlighting the need for an empirical study of the effect of service quality on community satisfaction. This study aims to examine the quality of public services, assess the level of community satisfaction, and determine the effect of service quality on community satisfaction at the Kadidi Sub-District Office, Panca Rijang District, Sidenreng Rappang Regency. This study is based on the concept of public service stipulated in Law Number 25 of 2009, Kotler's (2016) theory of service quality consisting of five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as the concept of community satisfaction measured through indicators of service procedures, service requirements, clarity of service officers, officer discipline, and service responsibility.

This study employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of 3,435 residents of Kadidi Sub-District, with a sample of 97 respondents determined using the Slovin formula with a 90% confidence level and a 10% margin of error, employing simple random sampling. Data were collected through observation, questionnaires, and literature review, and were subsequently analyzed using descriptive statistics, validity and reliability tests, and simple linear regression analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics.

The results showed that the quality of public services at the Kadidi Sub-District Office was categorized as very good, with an achievement rate of 82.6%, while the level of community satisfaction was also categorized as very good, with an achievement rate of 81.6%. The reliability test indicated that both research instruments were valid and reliable, with Cronbach's Alpha values of 0.922 and 0.861, respectively. The regression analysis produced the equation $Y = 4.671 + 0.678X$, with a correlation coefficient (R) of 0.883, indicating a very strong and positive relationship, and an R Square value of 0.779, meaning that service quality explained 77.9% of the variation in community satisfaction. The F-test result (334.884; sig. 0.000) and t-test result (18.300; sig. 0.000) demonstrated that service

quality had a positive and significant effect on community satisfaction; therefore, H0 was rejected and H1 was accepted.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Public Service.

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi mendasar pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kelurahan, sebagai unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan warga, memegang peran strategis dalam hal ini. Namun, observasi awal di Kantor Kelurahan Kadidi, Kabupaten Sidenreng Rappang, menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan pelaksanaan pelayanan di lapangan, seperti prosedur yang dianggap rumit, penyelesaian layanan yang belum tepat waktu, serta informasi persyaratan yang belum tersampaikan secara optimal. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan kajian empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik, menilai tingkat kepuasan masyarakat, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kadidi, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini berlandaskan konsep pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, teori kualitas pelayanan dari Kotler (2016) dengan lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), serta konsep kepuasan masyarakat yang diukur melalui indikator prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, dan tanggung jawab pelayanan.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi berjumlah 3.435 warga Kelurahan Kadidi, dengan sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin (tingkat kepercayaan 90%, margin of error 10%) dan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kadidi berada pada kategori sangat baik dengan capaian 82,6%, sementara tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik dengan capaian 81,6%. Uji reliabilitas menunjukkan kedua instrumen valid dan reliabel (Cronbach's Alpha masing-masing 0,922 dan 0,861). Analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 4,671 + 0,678X$ dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,883 yang menunjukkan hubungan sangat kuat dan positif, serta nilai R Square sebesar 0,779 yang berarti kualitas pelayanan mampu menjelaskan 77,9% variasi kepuasan masyarakat. Hasil uji F (334,884; sig. 0,000) dan uji t (18,300; sig. 0,000) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

A. Pendahuluan

Sebagai penyedia layanan publik, salah satu tugas pokok pemerintah adalah memenuhi kebutuhan warga demi terciptanya kesejahteraan bersama. Pemerintah wajib menyediakan pelayanan yang transparan, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan warga. Pada akhirnya, pelayanan publik yang berkualitas tinggi menjadi acuan keberhasilan tata kelola pemerintahan serta cerminan kinerja aparatur dan tingkat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah(Nursalim, 2024)

Kelurahan sebagai salah satu unit pemerintahan dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam mewujudkan tujuan pelayanan publik tersebut. Kantor kelurahan menjadi tempat masyarakat memperoleh Berbagai layanan administrasi, seperti penerbitan surat keterangan domisili, surat pengantar, administrasi kependudukan, serta pelayanan kemasyarakatan lainnya, dilaksanakan melalui kantor kelurahan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan menjadi faktor penting yang memengaruhi penilaian dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diterima (Maulidiah, 2025)

Berdasarkan observasi awal dan informasi yang diperoleh dari

masyarakat, pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi Kabupaten Sidenreng Rappang menunjukkan adanya beberapa permasalahan yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Permasalahan tersebut antara lain berkaitan dengan prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya sederhana, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak selalu konsisten, serta kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus datang berulang kali untuk mengurus satu jenis pelayanan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Selain itu aspek prosedur dan waktu pelayanan, faktor sumber daya manusia juga menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi. Beberapa masyarakat menyampaikan keluhan terkait sikap aparatur yang dinilai kurang responsif pada waktu tertentu, serta komunikasi pelayanan yang belum memberikan kepastian mengenai proses dan waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek profesionalisme aparatur, kedisiplinan, dan kemampuan dalam memahami kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif berlandaskan paradigma positivisme dengan menggunakan metode survei yang diperkuat oleh analisis statistik inferensial. Pendekatan ini digunakan untuk menguji populasi atau sampel tertentu secara objektif. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen terstruktur, yang kemudian diolah melalui teknik analisis statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pembahasan Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi

Hasil analisis menunjukkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan aparatur di Kantor Kelurahan Kadidi yang tergolong dalam kategori sangat baik. Rekapitulasi pada variabel kualitas pelayanan mencatat total skor 4.007 dari nilai ideal sebesar 4.850. Dengan capaian persentase sebesar 82,6%, hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik di lokasi tersebut sudah terintegrasi dengan baik.

Penelitian ini mengukur variabel kualitas pelayanan dilakukan melalui lima indikator, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil analisis terhadap sepuluh butir pernyataan menunjukkan bahwa

sembilan indikator memperoleh kategori sangat baik. Temuan tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi secara umum telah mendapat apresiasi positif dari masyarakat, meski beberapa aspek masih membutuhkan penyempurnaan demi peningkatan mutu secara berkelanjutan.

2. Pembahasan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kadidi

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi variabel kepuasan masyarakat, jumlah skor keseluruhan dari delapan item pertanyaan adalah 3.168 dari skor ideal 3.880, sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa persentas pencapaian variabel kepuasan masyarakat sebesar 81,6%. Capaian ini mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima di Kantor Kelurahan Kadidi.

Variabel kepuasan masyarakat dalam studi ini diukur melalui 13 indikator, yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan

petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, serta kenyamanan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa enam indikator berhasil meraih kategori sangat baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi secara umum telah terbentuk secara positif.

3. Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Analisis regresi linear sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kadidi, Kabupaten Sidenreng Rappang. Nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh melalui pengolahan data menggunakan SPSS sebesar 0,883, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori sangat kuat dan bersifat positif. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil analisis, Koefisien determinasi (R Square)

mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kemampuan menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 77,9%. Sementara itu sisanya 22,1% yang dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kadidi, Kabupaten Sidenreng Rappang..

Kelayakan model regresi ditunjukkan melalui melalui hasil uji F yang memperoleh nilai F hitung sebesar 334,884 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari batas yang ditetapkan, yaitu 0,05, maka model regresi dinyatakan layak dan signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat digunakan secara valid untuk memprediksi perubahan pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), menghasilkan nilai t hitung sebesar 18,300 dan signifikansi 0,000, lebih kecil dari alpha 0,05. Angka ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian hipotesis nol (H_0) dinyatakan di tolak, sedangkan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya membuktikan secara empiris bahwa

peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dan berdampak nyata terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Kadidi Kabupaten Sidenreng Rappang.

Analisis regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta yang diperoleh sebesar 4,671, sedangkan koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan mencapai 0,678. Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh persamaan regresi $Y = 4,671 + 0,678X$. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap tambahan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,678 satuan, dengan ketentuan seluruh variabel lainnya dianggap konstan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan positif antara kedua variabel. Oleh karena itu, semakin optimal kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan diperoleh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik, mulai dari fasilitas pelayanan, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kejelasan prosedur, daya tanggap pegawai, sikap sopan dan ramah, hingga perhatian terhadap kebutuhan

masyarakat, dapat mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi perlu terus dilakukan agar kepuasan masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh kesimpulan yaitu :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kadidi Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori baik, yang ditunjukkan melalui hasil penelitian responden lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Secara umum, pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat meskipun demikian terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, khususnya terkait kelengkapan fasilitas, ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan, serta kemampuan aparatur dalam memberikan respons secara cepat dan tepat.
2. Merujuk pada hasil analisis data, persepsi kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kadidi, Kabupaten Sidenreng Rappang, tergolong positif. Hal ini mencerminkan bahwa, pelayanan yang

diterima masyarakat secara umum telah sesuai dengan harapan masyarakat khususnya pada aspek kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan, serta tanggung jawab petugas. Namun demikian tingkat kepuasan yang diperoleh belum berada pada kategori sangat puas, sehingga kualitas pelayanan masih di perlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

3. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kadidi, Kabupaten Sidenreng Rappang. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil pengujian statistik yang memperlihatkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil daripada batas ketentuan 0,05 ($p < 0.05$), sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Oleh karena itu, semakin optimal kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi, Kabupaten Sidenreng Rappang.

DAFTAR PUSTAKA

- Maulidiah, R. F. S. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Simpang Empat Pekanbaru Kota. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 10(4), 864–881.
- Nursalim, L. A. M. (2024). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 12(1), 1–10.
<https://repo.menarasiswa.ac.id/file/dosen/29139.pdf>
- Djafar, S. Y. F. K. K. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia. *Central Publisher*, 3, 3478–3486.
<http://centralpublisher.co.id>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hendriyaldi, & Musnaini. (2021). *Kepuasan Masyarakat*.
- Hidayat, M., & Prasetyo, B. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi. *Jurnal Administrasi Dan Inovasi Pelayanan*, 6(2), 77–90.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/bbbbbb>
- Kulla, J., Hartono, S., & Widiyanto, K. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Semolowaru Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya*. 5(3), 167–186.
- Suryani, L. (2023). Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 4(1), 33–46.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/aaaaa>
- Tharisa Amanda Lubis, W. O. G. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tharisa Amanda Lubis Wiro Oktavius Ginting Dalam penyelenggaraan mengenai dibuat secara. *Jurnal Administrasi Publik*, X(2), 104–118.

Wahyuni, N. riska muhammad taupik.
(2025). *Penngaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Masyarakat Pada Kantor Kelurahan
Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten
Tabalong*. 8, 1572–1587.