

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya

Alya Nur Fitria Sari¹, Agus Fatah Hidayat², Teguh Heri Widodo³

^{1,2} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

³ Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

e-mail: alyanfs530@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya, menguji secara statistik hubungan antara kedua variabel penelitian dan mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan publik, seperti prosedur yang rumit, kurangnya kejelasan informasi, lamanya waktu pelayanan, serta fasilitas yang belum memadai. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan desain survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kelurahan Tuguraja dengan jumlah 94 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek transparansi, kecepatan pelayanan, fasilitas, serta sikap petugas agar pelayanan publik dapat lebih optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

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

Abstract

This study aims to determine the extent of the influence of public service quality on community satisfaction at Tuguraja Village Office, Tasikmalaya City, to statistically examine the relationship between the two research variables, and to identify service aspects that still require improvement. The study was conducted at the Tuguraja Village Office, Tasikmalaya City. The background of this research is based on the persistence of public complaints regarding public services, including complicated procedures, lack of clear information, lengthy service

processing times, and inadequate facilities. These conditions have the potential to affect the level of community satisfaction with the services provided. This study employed a quantitative research method using a survey design. The population consisted of residents who received services at the Tuguraja Village Office, with a total sample of 94 respondents. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires. The data were analyzed using validity and reliability tests, as well as regression analysis to examine the relationship and the effect of public service quality on community satisfaction. The results indicate that public service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. This finding implies that the better the quality of public services provided, the higher the level of community satisfaction. Therefore, improvements are needed in terms of transparency, service efficiency, facilities, and the attitudes of service personnel to optimize public service delivery and better meet community expectations.

Keywords : *Public Service Quality, Community Satisfaction, Public Administration*

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga mencakup pemberian layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik akan mencerminkan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam menilai Kualitas Pelayanan Publik, tidak hanya pemerintah yang berperan, tetapi juga masyarakat itu sendiri; seperti yang telah dijelaskan, ketika membahas Kualitas Pelayanan, ukurannya tidak hanya ditentukan oleh pihak yang memberikan layanan, melainkan lebih pada pihak yang menerima layanan. Mereka yang menikmati layanan dapat mengukur Kualitas Pelayanan berdasarkan harapan yang mereka miliki untuk mencapai kepuasan.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam sistem administrasi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat secara langsung. Sasaran dari pelayanan publik adalah untuk menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang berkelanjutan, dengan penekanan pada peningkatan kualitas hidup, membangun kepercayaan terhadap lembaga, serta mendukung pencapaian pembangunan nasional. Untuk mencapai sasaran ini, dibutuhkan desain layanan yang peka terhadap kebutuhan yang ada dan juga responsif terhadap perubahan yang mungkin terjadi di bidang sosial, ekonomi, dan teknologi di masa mendatang.

Menurut Sinambela (2006), pelayanan publik merujuk pada: “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki

setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Kualitas pelayanan publik masih merupakan tantangan bagi banyak negara di seluruh dunia, terutama dalam hal kecepatan, efisiensi, dan aksesibilitas layanan. Masyarakat semakin mengharapkan layanan yang mudah, transparan, dan sederhana. Namun, berbagai penelitian internasional menunjukkan bahwa di banyak negara, proses administrasi pemerintahan masih memakan waktu lama dan sering kali membuat warga harus mengulangi tahap-tahap tertentu, sehingga tingkat efisiensi pelayanan belum memenuhi harapan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon atau penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berbagai keluhan dari masyarakat.

Secara keseluruhan, pelayanan publik yang dirancang untuk mencapai tujuan dan fungsi tersebut akan berkontribusi pada terciptanya masyarakat yang sejahtera, adil, dan mandiri. Implementasi yang berkelanjutan serta responsif terhadap perubahan sosial adalah syarat yang tak dapat diabaikan untuk mencapai hasil ini. Untuk itu, diperlukan komitmen politik yang kuat, dukungan teknologi, serta partisipasi aktif dari semua pihak yang berkepentingan. Dengan pendekatan yang tepat, pelayanan publik dapat menjadi alat strategis dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja lembaga pemerintah dan kematangan pengelolaan sektor publik. Dengan demikian, pengelolaan pelayanan publik perlu menerapkan pendekatan yang berfokus pada efektivitas, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas, sehingga setiap kebijakan dan program yang dijalankan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Singkatnya, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai kinerja lembaga pemerintah dan tahap perkembangan dalam tata Pelayanan Publik.

Kepuasan masyarakat merupakan respon atau penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berbagai keluhan dari masyarakat.

Menurut Selnes (Nashar 2020), kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai ukuran penting antara harapan yang dimiliki sebelum mendapatkan pelayanan publik dan pengalaman nyata setelahnya. Kepuasan ini tidak hanya berhubungan dengan hasil akhir, tetapi juga mencakup aspek lain seperti persepsi kualitas, loyalitas, dan niat untuk merekomendasikan. Dalam konteks pelayanan publik, Nashar mengubah konsep ini untuk menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh berbagai elemen, termasuk keandalan layanan dan rasa empati dari penyedia, yang penting untuk menilai reaksi masyarakat terhadap layanan pada tingkat lokal, seperti di kelurahan.

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan publik. Namun, tingkat kepuasan tersebut tidak hanya tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, melainkan juga oleh berbagai pengalaman serta tantangan yang dialami masyarakat saat mengakses layanan tersebut. Berbagai keluhan yang muncul di masyarakat menunjukkan bahwa ketidakpuasan sering kali

disebabkan oleh prosedur administrasi yang dianggap rumit, kurangnya kejelasan informasi mengenai syarat dan alur pelayanan, serta waktu penyelesaian layanan yang dianggap lambat. Situasi ini mengakibatkan masyarakat mengeluarkan waktu dan biaya lebih, sehingga muncul kesan bahwa layanan publik belum berjalan secara efektif dan efisien.

Kepuasan masyarakat adalah pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari petugas pengelola layanan publik, yang mencakup kesesuaian antara pelayanan dan harapan, serta tingkat kepuasan secara umum, dan berbagai aspek pelayanan lainnya dengan membandingkan ekspektasi dan kebutuhan mereka. Setiap layanan yang diberikan selalu bertujuan untuk memenuhi keinginan masyarakat.

Kantor Kelurahan Tuguraja di Kota Tasikmalaya merupakan salah satu lembaga yang memiliki fungsi penting dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat. Masyarakat menyadari bahwa Kantor Kelurahan Tuguraja berperan penting dalam menyediakan layanan administrasi untuk masyarakat. Namun, beberapa orang merasa bahwa dalam praktiknya, ada berbagai kendala yang menyebabkan pelayanan tidak selalu berjalan seefisien yang diinginkan. Beberapa masyarakat merasakan bahwa mengurus administrasi sendiri seringkali membutuhkan lebih banyak waktu dan usaha dari yang mereka duga sebelumnya. Kondisi ini mendorong banyak orang untuk mencari bantuan dari pihak lain agar urusan mereka dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan mudah.

Sebenarnya, tingkat kepuasan masyarakat bisa membedakan antara apa yang dianggap penting dan seberapa baik kinerja yang dirasakan. Pada intinya, kepuasan masyarakat adalah penilaian yang dilakukan setelah hasil diperoleh, yang mana hasil tersebut setidaknya seharusnya memenuhi. Sebaliknya, perasaan tidak puas timbul ketika hasil yang diterima tidak sejalan dengan harapan masyarakat. Dengan kata lain, tingkat kepuasan masyarakat bergantung pada selisih antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang ada. Selain itu, kurangnya transparansi informasi mengenai biaya dan proses pelayanan juga menciptakan ketidakpercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik. Masyarakat sering menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan, terutama bagi kelompok tertentu seperti penduduk di daerah terpencil dan lansia yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Di sisi lain, komunikasi yang kurang baik antara penyedia layanan dan masyarakat membuat informasi yang diterima sering kali sulit dimengerti, sehingga masyarakat merasa kebutuhannya tidak sepenuhnya diperhatikan. Persepsi adanya perlakuan yang tidak adil serta sistem pengaduan masyarakat yang belum berjalan dengan baik semakin memperkuat ketidakpuasan terhadap layanan publik.

Di samping itu, kurangnya keterbukaan mengenai biaya dan prosedur layanan juga menyebabkan rasa kurang percaya dari masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik. Masyarakat sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses layanan, terutama bagi kelompok tertentu, seperti penduduk di daerah terpencil dan orang tua yang terbatas dalam akses digital. Selain itu, komunikasi yang tidak efektif antara penyedia layanan dan masyarakat membuat informasi yang diterima sering kali sulit dipahami, sehingga masyarakat merasa kebutuhan mereka tidak sepenuhnya terakomodasi. Persepsi akan adanya perlakuan yang tidak adil serta sistem pengaduan yang kurang optimal memperkuat rasa ketidakpuasan terhadap layanan publik.

Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya merupakan salah satu organisasi publik yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Jenis pelayanan publik yang tersedia di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya terdapat tujuh jenis diantaranya: pembuatan surat pengantar, surat keterangan kematian, surat keterangan domisili, surat keterangan pindah, surat keterangan pemakaman jenazah, surat keterangan taksiran harga tanah dan bangunan dan surat keterangan tidak mampu.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat para ahli yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya.

METODE

Dalam studi ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya dengan proses pengumpulan data di lapangan. Metode ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk mengukur dan menganalisis dampak kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan data numerik yang dapat diproses secara statistik. Desain survei digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun secara sistematis.

Survei dilaksanakan kepada masyarakat di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya, yang merupakan penerima layanan publik. Data yang dikumpulkan dari responden kemudian diberikan skor dengan skala pengukuran tertentu agar dapat dianalisis secara kuantitatif. Penelitian ini bersifat eksplanatori, yang menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel independen (kualitas pelayanan publik) dan variabel dependen (kepuasan masyarakat)

Menurut Sugiyono menyebutkan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020).

Menurut (Sugiyono, 2022) Populasi adalah keseluruhan bagian elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi, dimana keseluruhan atas subjek yang diukur merupakan inti yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti dan diambil kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampling *proportionate stratified sampling* yaitu metode yang membagi populasi ke dalam beberapa kategori disesuaikan dengan jenis pelayanan publik yang dimana responden dipilih tidak random tapi berdasarkan jenis pelayanan

publik. Sampel tersebut dianggap telah mewakili populasi untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian. Sampel ini merupakan teknik probability sampling, penetapan jumlah sampel dilakukan dengan memperhatikan perwakilan masing-masing strata agar semua jenis layanan publik bisa terwakili secara proporsional dan seimbang. Besarnya jumlah sampel dapat dihitung menggunakan rumus Slovin.

Penentuan responden dilakukan dengan mempertimbangkan jenis layanan yang diterima oleh masyarakat serta fokus penelitian. Dari total responden tersebut yaitu layanan administrasi Surat Pengantar sebanyak 20 responden, Surat Keterangan Kematian 6 responden, Surat Keterangan Domisili 6 responden, Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah dan Bangunan 1 responden, serta Surat Keterangan Tidak Mampu 61 responden, dengan jumlah responden yang dibagi secara proporsional sebagai data pendukung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai instrument penelitian disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan dengan masing-masing variabel penelitian. Skala yang pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan beberapa alternatif jawaban yang mencerminkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan. Setelah data dikumpulkan dari semua responden tahap berikutnya adalah melakukan analisis terhadap data tersebut. Kuesioner dipakai untuk menghimpun data mengenai cara responden menangani situasi atau peristiwa yang sudah mereka rasakan sebelumnya. Pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dievaluasi dengan informasi yang didapat dari penelitian ini. Metode yang digunakan mencakup mengujian koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana, serta uji hipotesis yang meliputi uji F atau ANOVA dan uji T.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Instrumen yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 18 butir pertanyaan yang melibatkan variabel (X) Kualitas Pelayanan Publik terhadap variabel (Y) Kepuasan Masyarakat. Hasil uji validitas dilakukan dengan cara r hitung dibandingkan dengan r tabel dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05, kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Tabel 1. Hasil uji validitas

		Correlations												
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.599**	-.003	.499**	-.178	-.384**	.455**	-.224*	-.121	-.260*	.533**	-.151	.453**
	Sig. (2-tailed)		.000	.980	.000	.086	.000	.000	.030	.247	.011	.000	.145	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X02	Pearson Correlation	.599**	1	.089	.756**	-.088	-.155	.808**	-.033	.085	-.128	.722**	-.017	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.395	.000	.401	.137	.000	.755	.413	.220	.000	.868	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X03	Pearson Correlation	-.003	.089	1	.198	.448**	.149	.073	.244*	.113	.180	.149	.232*	.402**
	Sig. (2-tailed)	.980	.395		.056	.000	.153	.484	.018	.279	.083	.153	.024	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X04	Pearson Correlation	.499**	.756**	.198	1	.103	-.031	.814**	.006	-.110	-.081	.778**	.103	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.056		.321	.764	.000	.956	.291	.440	.000	.322	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X05	Pearson Correlation	-.178	-.088	.448**	.103	1	.317**	.026	.403**	.257*	.353**	-.006	.235*	.349**
	Sig. (2-tailed)	.086	.401	.000	.321		.002	.804	.000	.012	.000	.958	.023	.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X06	Pearson Correlation	-.384**	-.155	.149	-.031	.317**	1	-.041	.435**	.178	.560**	-.121	.273**	.221*
	Sig. (2-tailed)	.000	.137	.153	.764	.002		.698	.000	.087	.000	.244	.008	.032
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X07	Pearson Correlation	.455**	.808**	.073	.814**	.026	-.041	1	-.047	-.021	-.127	.744**	-.007	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.484	.000	.804	.698		.653	.838	.223	.000	.944	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X08	Pearson Correlation	-.224*	-.033	.244*	.006	.403**	.435**	-.047	1	.318**	.384**	-.106	.308**	.298**
	Sig. (2-tailed)	.030	.755	.018	.956	.000	.000	.653		.002	.000	.308	.003	.004
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X09	Pearson Correlation	-.121	.085	.113	-.110	.257*	.178	-.021	.318**	1	.351**	-.056	.208*	.251*
	Sig. (2-tailed)	.247	.413	.279	.291	.012	.087	.838	.002		.001	.590	.044	.015
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X10	Pearson Correlation	-.260*	-.128	.180	-.081	.353**	.560**	-.127	.384**	.351**	1	-.130	.304**	.237*
	Sig. (2-tailed)	.011	.220	.083	.440	.000	.000	.223	.000	.001		.211	.003	.021
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X11	Pearson Correlation	.533**	.722**	.149	.778**	-.006	-.121	.744**	-.106	-.056	-.130	1	-.024	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.153	.000	.958	.244	.000	.308	.590	.211		.822	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X12	Pearson Correlation	-.151	-.017	.232*	.103	.235*	.273**	-.007	.308**	.208*	.304**	-.024	1	.306**
	Sig. (2-tailed)	.145	.868	.024	.322	.023	.008	.944	.003	.044	.003	.822		.003
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	.453**	.776**	.402**	.822**	.349**	.221*	.783**	.298**	.251*	.237*	.747**	.306**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.032	.000	.004	.015	.021	.000	.003	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

Correlations								
		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	TOTAL
Y01	Pearson Correlation	1	0,201	.570**	0,071	0,122	0,135	.681**
	Sig. (2-tailed)		0,052	0,000	0,497	0,242	0,196	0,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y02	Pearson Correlation	0,201	1	.256*	.407**	.428**	.325**	.660**
	Sig. (2-tailed)	0,052		0,013	0,000	0,000	0,001	0,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y03	Pearson Correlation	.570**	.256*	1	0,007	0,075	- 0,002	.634**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,013		0,950	0,474	0,984	0,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y04	Pearson Correlation	0,071	.407**	0,007	1	0,189	.352**	.501**
	Sig. (2-tailed)	0,497	0,000	0,950		0,068	0,000	0,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y05	Pearson Correlation	0,122	.428**	0,075	0,189	1	.341**	.534**
	Sig. (2-tailed)	0,242	0,000	0,474	0,068		0,001	0,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y06	Pearson Correlation	0,135	.325**	- 0,002	.352**	.341**	1	.543**
	Sig. (2-tailed)	0,196	0,001	0,984	0,000	0,001		0,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
TOTAL	Pearson Correlation	.681**	.660**	.634**	.501**	.534**	.543**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	94	94	94	94	94	94	94
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2025)

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan diatas, seluruh pernyataan yang berjumlah 18 pertanyaan 12 item variabel (X) Kualitas Pelayanan Publik dan 6 item variabel (Y) Kepuasan Masyarakat dinyatakan valid yang dibuktikan dengan signifikan 5% atau 0,05 koefisien korelasi yang lebih besar dari $r_{tabel} = 1.986$.

Uji Realibilitas

Apabila variabel yang diteliti mempunyai cronbach's alpha (α) > 60% (0,60) maka variabel promosi memiliki nilai cronbach's alpha (α) > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak reliebel.

Tabel 2. Hasil uji Realibilitas Kualitas Pelayanan Publik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.743	12

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa koefisien reliabel variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,743 menunjukkan bahwa kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan publik reliabel atau memiliki tingkat kategori sangat tinggi karena nilainya lebih besar dari 0,60.

Tabel 3. Hasil uji Realibilitas Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.618	6

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa koefisien reliabel variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,618 menunjukkan bahwa kuesioner untuk variabel kepuasan masyarakat reliabel atau memiliki tingkat kategori sangat tinggi karena nilainya lebih besar dari 0,60.

Analisis Regresi Linear Sederhana**Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.662	1.710		3.310	.001
Kualitas Pelayanan Publik	.383	.041	.696	9.291	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana diatas diperoleh persamaan regresinya, yaitu :

$$Y = \alpha + bx$$

$$Y = 5.662 + 0,383x$$

Adapun peneliti Sajikan datanya sebagai berikut ini : diketahui nilai Constanta (a) sebesar 5,662 sedangkan nilai (b) sebesar 0,383 sehingga persamaan regresinya $Y = a + bX$ maka $Y = 5,662 + 0,383 (X)$

- Konstanta (a) sebesar 5,662 menunjukkan bahwa ketika variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) berada pada kondisi tetap atau dianggap tidak mengalami perubahan (nilai $X = 0$), maka tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) tetap berada pada angka 5,662. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat tingkat kepuasan dasar yang dimiliki masyarakat, yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel penelitian, seperti pengalaman sebelumnya, harapan masyarakat, atau faktor sosial lainnya.
- Koefisien regresi (b) sebesar 0,383 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan Publik (X) akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,383 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai koefisien yang positif ini menegaskan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat searah (positif), yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Masyarakat sehingga jika Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya semakin baik maka Kepuasan Masyarakat juga semakin meningkat.

Dalam konteks Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya, hasil ini memberikan gambaran bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan baik dari segi peningkatan kompetensi aparatur, perbaikan sistem pelayanan, maupun penyediaan fasilitas yang lebih memadai akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan

teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan utama dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan.

Namun demikian, perlu disadari bahwa Kepuasan Masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh satu variabel saja. Masih terdapat kemungkinan adanya faktor-faktor lain yang turut memengaruhi, seperti transparansi pelayanan, keadilan dalam pemberian layanan, kemudahan akses, serta persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 ^a	.484	.478	2.493
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik				

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,484. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori cukup kuat. Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, dilakukan perhitungan koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Sehingga diperoleh:

$$Kd = 0,484 \times 100\% = 48,4\%$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) memberikan kontribusi sebesar 48,4% terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Artinya, hampir setengah dari tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan. Sedangkan sisanya sebesar 51,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor komunikasi, kepercayaan masyarakat, maupun aspek lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun masih terdapat faktor lain yang juga berperan.

Uji Parsial (t hitung)

Perhitungan Uji t diperlukan karena dalam hal ini penelitiannya menggunakan metode sampling. Berikut hasil perhitungan uji t menggunakan IBM SPSS Statistics.

- Variabel bebas (Kualitas Pelayanan Publik) berpengaruh terhadap Variabel terikat (Kepuasan Masyarakat)

- b. Perolehan angka signifikansi $0,000 < \text{dari } 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y
- c. Diperoleh nilai t sebesar 9,291 lebih besar dari t tabel yaitu 1.986, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan Publik) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat)
- d. Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima

Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik merupakan faktor yang memiliki peran penting dalam menentukan tingkat Kepuasan Masyarakat. Artinya, setiap peningkatan kualitas pelayanan baik dari aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, maupun kemudahan akses akan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresinya yaitu $Y = 5.662 + 0,383x$. Hasil persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa nilai konstanta bernilai 5.662 secara matematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat variabel independen (kualitas pelayanan publik) 0, maka variabel dependen (kepuasan masyarakat) tetap pada tingkat 5.662. Nilai t hitung 9,291 lebih besar dari t tabel yaitu 1,986 dengan signifikansi $0,000 (<0,05)$ sehingga H_a diterima. Selanjutnya, pada nilai positif koefisien regresi sebesar 0,383 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam variabel independen (kualitas pelayanan publik) akan meningkatkan variabel dependen (kepuasan masyarakat) sebesar 0,383. Setelah itu, nilai R Square sebesar 0,696 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik menyumbang pengaruh sebesar 48,8% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 51,6% yang tidak dimasukkan pada penelitian.

SIMPULAN

Berdasarkan pengujian hasil hipotesis terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (X) dengan variabel (Y), hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \text{dari } 0,05$ yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima. Serta besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,484 atau 48,4%, yang berarti bahwa Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang cukup dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik seperti perbaikan prosedur pelayanan, peningkatan kejelasan informasi, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai perlu terus dilakukan agar kepuasan masyarakat dapat meningkat secara optimal berkelanjutan. Saran peneliti bagi Instansi Kelurahan Tuguraja Kota Tasikmalaya diharapkan

dapat meningkatkan kualitas sistem pelayanan, khususnya dalam penyampaian informasi terkait waktu penyelesaian pelayanan agar lebih jelas, pasti, dan bisa dipahami bagi masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan kepastian dalam proses pelayanan yang diberikan. Contohnya seperti bikin alur proses pelayanan agar masyarakat juga dapat memahami prosenya. Dalam upaya meningkatkan Kepuasan Masyarakat, perlu dilakukan penyederhanaan prosedur pelayanan agar tidak memberatkan serta mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini penting mengingat masih terdapat indikator yang berada pada kategori sedang terkait kemudahan persyaratan dan prosedur pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfionita Mila, G. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 95.
- Algifari. (2017). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Bpfe.
- Bryson, J. M. (2021). *Strategic Planning For Public And Nonprofit Organizations*. Hoboken, Nj: John Wiley & Sons.
- Febriyani, G., Sulaiman, E., & Suwandi. (2023). *Jurnal Riset Manajemen , Bisnis , Akuntansi Dan Ekonomi. Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi Dan Ekonomi*, 2(1), 51–82.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic And Competitive Edge*. New York: Free Press.
- Hasibuan, F. H., Fitri Siagian, K., & Wahyudi Zein, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(12), 481–486. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.15683326>
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Kowimbin, Y. Y., Tulus, F. M. G., & Kiya, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Suatu Studi Di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik Unsrat*, 3(046), 1–15.
- Muhammad, F.(2024). *Teori Manajemen Publik (E-Book)*. Jakarta : Bintang Pustaka Nasional
- Nashar, H. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Rabaali, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (E- Issn: 2797-0469)*, 4(06), 23–28. <https://doi.org/10.69957/Praob.V4i06.1678>
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif*. 3rd Edn. Edited By Setyawani. Yogyakarta: Alfabeta, Cv.